



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG

**Triwulan 1  
(Januari - Maret)**



Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang  
Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap  
2025

## KATA PENGANTAR

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

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

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

Kwandang, 4 April 2025  
Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Kwandang



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Yanwar Amri Yasman

## DAFTAR ISI

<b>BAB I.</b>	<b>PENDAHULUAN</b> .....	3
1.1	Latar Belakang .....	3
1.2	Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.3	Maksud dan Tujuan .....	5
<b>BAB II.</b>	<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	6
2.1	Pelaksana SKM .....	6
2.2	Metode Pengumpulan Data .....	6
2.3	Lokasi Pengumpulan Data .....	8
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM .....	8
2.5	Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III.</b>	<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	9
3.1	Jumlah Responden SKM .....	9
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) ..	9
<b>BAB IV.</b>	<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	18
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	18
4.2	Rencana Tindak Lanjut .....	19
4.3	Tren Nilai SKM .....	20
<b>BAB V.</b>	<b>KESIMPULAN</b> .....	21
<b>LAMPIRAN</b>		
1.	Kuesioner	
2.	Hasil Pengolahan Data	
3.	Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

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

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

kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga masyarakat (pelanggan) mendapatkan pelayanan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Sebagai salah satu Unit Pelaksana Teknis dibawah Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan yang memberikan beberapa pelayanan kepada pelaku usaha. Pelayanan yang diberikan sebagai berikut yaitu Pelayanan Pas Masuk, Pelayanan Pengadaan Es, Pelayanan Penyimpanan Pada Unit Pendingin, Pelayanan Pengadaan Air, Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan, Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB), Pelayanan Listrik. Pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan dan Pelayanan Bengkel.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Adapun dasar hukum penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah:

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

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

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

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

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

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1 Pelaksana SKM

Unit yang ditunjuk melaksanakan survei pada SKM Triwulan I (Satu) Tahun 2025 ini adalah tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK PPN Kwandang, dengan bekerjasama dengan tiap petugas pelayanan untuk melakukan pengisian form SKM setiap setelah selesai melaksanakan pelayanan jasa.

### 2.2 Metode Pengumpulan Data

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

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

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

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat pada unit pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dilaksanakan pada Triwulan I Tahun 2025 yaitu pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2025. Kegiatan survei dilakukan pada saat jam operasional pelayanan berlangsung ketika ada masyarakat/pelaku usaha yang sedang menerima pelayanan dari petugas pelayanan. Rincian waktu pelaksanaan kegiatan SKM adalah sebagai berikut :

Tabel. 1 Rincian Waktu Pelaksanaan SKM

No.	Tanggal	Kegiatan	Tempat
1.	1 Januari s.d. 31 Maret 2025	Pengisian Survei oleh pengguna jasa melalui barcode yang berada di ruang pelayanan, serta input melalui aplikasi Susan KKP.	Ruang pelayanan PPN Kwandang
2.	26 – 31 Maret 2025	Pengolahan data dan penyusunan laporan	PPN Kwandang

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

PPN Kwandang sendiri memiliki kurang dari 100 sehingga penentuan jumlah responden dilakukan secara sensus. Pada SKM Triwulan I Tahun 2025 ini Responden diambil sebanyak 72 Orang secara acak disetiap pelayanan.

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1 Jumlah Responden SKM

Pada SKM Triwulan I Tahun 2025 jumlah Responden diambil sebanyak 72 Orang secara acak disetiap pelayanan dengan rincian sebagaimana dalam tabel berikut:

*Tabel. 2 Jumlah Responden Per Jenis Layanan*

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Pas Masuk	8
2	Pelayanan Bengkel	1
3	Pelayanan Pengadaan Air	1
4	Pelayanan Penngadaan Es	9
5	Pelayanan Listrik	1
6	Pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan	4
7	Pelayanan Unit Pendingin	20
8	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	21
9	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	7
<b>Jumlah</b>		<b>72</b>

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

#### 3.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Umur, dan Tingkat Pendidikan

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

JENIS KELAMIN		USIA			TINGKAT PENDIDIKAN				PEKERJAAN		
LAKI-LAKI	PEREMPUAN	< 25	25-45	46-60	SD	SMP	SMA/SMK	S1/D4/D3	PUKPP	SWASTA	WIRUSAHA
64	8	12	53	7	3	9	56	4	45	4	23

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 89% responden berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 64 orang dan 11% responden yang berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 8 orang.

Kemudian responden berdasarkan usia dari tabel diatas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak berusia antara usia 25 - 45 tahun sebanyak 53 orang,

kemudian responden berusia <25 tahun sebanyak 12 orang dan berusia 46 - 60 tahun sebanyak 7 Orang.

Serta berdasarkan tabel diatas karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan, jumlah responden paling banyak berpendidikan pada tingkat SMA sebanyak 56 orang, kemudian pada tingkat pendidikan SMP sebanyak 9 orang, selanjutnya tingkat pendidikan D3/S1/D4 sebanyak 4 orang dan tingkat SD sebanyak 3 Orang.

### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Jenis Layanan)

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

Tabel. 4 Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap setiap pelayanan

NO	JENIS PELAYANAN	IKM	KETERANGAN
1	Pelayanan Pas Masuk	98,26	SANGAT BAIK
2	Pelayanan Bengkel	91,67	SANGAT BAIK
3	Pelayanan Pengadaan Air	75,00	KURANG BAIK
4	Pengadaan Es	91,98	SANGAT BAIK
5	Penggunaan Tanah dan Bangunan	91,67	SANGAT BAIK
6	Pelayanan Unit Pendingin	95,14	SANGAT BAIK
7	Pelayanan Listrik	72,22	KURANG BAIK
8	Pelayanan Persetujuan Berlayar	98,02	SANGAT BAIK
9	Pelayanan STBLK Kedatangan	99,21	SANGAT BAIK
<b>NILAI IKM PPN KWANDANG</b>		<b>95,49</b>	<b>SANGAT BAIK</b>

#### 3.2.1. Pelayanan Jasa Pas Masuk

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Pelayanan Jasa Pas Masuk dari jumlah 8 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Pas Masuk

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	3.88	3.88	4.00	4.00	3.88	3.88	3.88	4.00	4.00
<b>Nilai SKM</b>	<b>98,26</b>								

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Pas Masuk sebesar 98,26

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 98,26 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Pas Masuk termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

### 3.2.2. Pelayanan Jasa Bengkel

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Bengkel dari jumlah 1 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

*Tabel 6. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Bengkel*

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00
<b>Nilai SKM</b>	<b>91,67</b>								

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

### 3.2.3. Pelayanan Jasa Pengadaan Air

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Pengadaan Air dari jumlah 1 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

*Tabel 7. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Pengadaan Air*

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
<b>Nilai SKM</b>	<b>75,00</b>								

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Air

sebesar 75,00 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 75,00 masuk dalam Interval Konversi 65,00 – 76,61 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Air termasuk dalam kategori **KURANG BAIK**.

### 3.2.4. Pelayanan Jasa Pengadaan Es

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Pengadaan Es dari jumlah 9 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

*Tabel 8. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Pengadaan Es*

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	3.67	3.67	3.67	3.78	3.78	3.67	3.67	3.67	3.56
<b>Nilai SKM</b>	<b>91,98</b>								

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Es sebesar 91,98 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, nilai 91,98 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Pengadaan Es termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

### 3.2.5. Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan dari jumlah 4 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

*Tabel 9. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan*

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	3.75	3.75	3.75	3.75	3.75	3.25	3.50	3.75	3.75
<b>Nilai SKM</b>	<b>91,67</b>								

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

### 3.2.6. Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin dari jumlah 20 responden, dengan rincian data sebagai berikut.

*Tabel 10. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penggunaan Unit Pendingin*

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nlai Unsur	3.80	3.85	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80
<b>Nilai SKM</b>	<b>95,14</b>								

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

### 3.2.7. Pelayanan Listrik

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Listrik dari jumlah 1 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel. 11 Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Listrik

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nlai Unsur	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	2.00	3.00	3.00	2.00
<b>Nilai SKM</b>	<b>72,22</b>								

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Listrik sebesar 72,22 sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Perolehan nilai 72,22 masuk dalam Interval Konversi 65,00 – 76,60 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Listrik termasuk dalam kategori **KURANG BAIK**.

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

Setelah dilakukan pengolaha data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor STBL Kedatangan dari jumlah 7 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel 12. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nlai Unsur	4.00	4.00	4.00	3.86	4.00	3.86	4.00	4.00	4.00
<b>Nilai SKM</b>	<b>99,21</b>								

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan sebesar 99,21 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Perolehan nilai 99,21 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penerbitan STBL Kedatangan termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

### 3.2.9. Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar

Setelah dilakukan pengolahan data, diperoleh data nilai Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 terhadap Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar dari jumlah 21 responden, dengan rincian data sebagai berikut:

Tabel 13. Hasil Penghitungan SKM Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar

Unsur	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai Unsur	4.00	3.90	3.90	4.00	3.95	3.71	3.90	3.95	3.95
<b>Nilai SKM</b>	<b>98,02</b>								

Dari tabel diatas di peroleh nilai IKM untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar sebesar 98,02 Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Perolehan nilai 98,02 masuk dalam Interval Konversi 88.31 – 100 sehingga nilai yang didapatkan untuk Pelayanan Jasa Penerbitan Persetujuan Berlayar termasuk dalam kategori **SANGAT BAIK**.

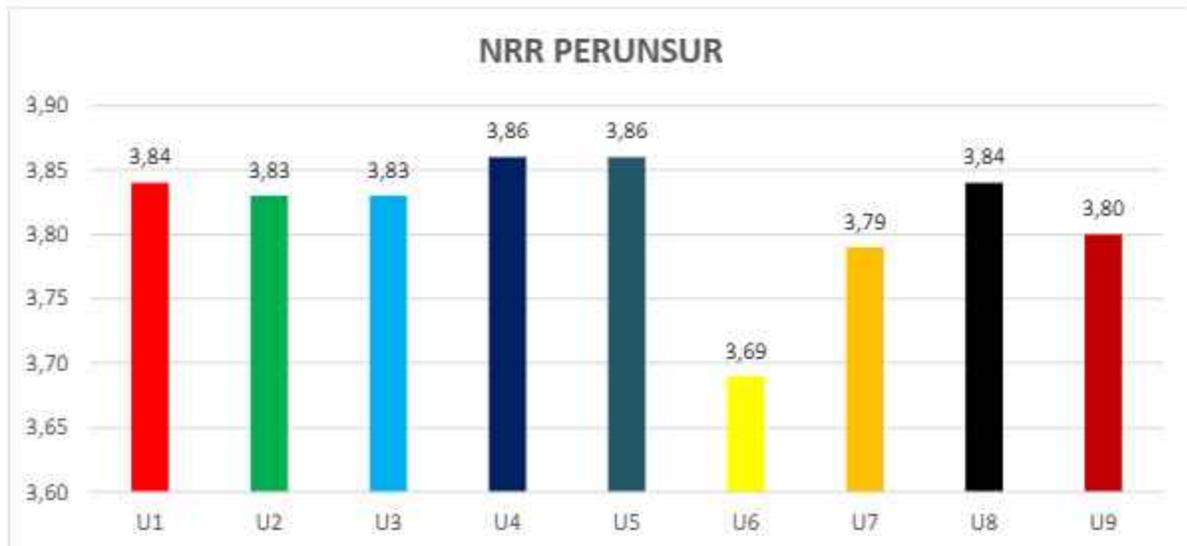
## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan Dan Kelebihan Unsur Pelayanan

Analisa Kelemahan ataupun kelebihan pada setiap pelayanan jasa di PPN Kwandang pada Triwulan I Tahun 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 14. Nilai Seluruh Layanan pada setiap Unsur

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
1.	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3,84	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	3,83	Sangat Baik
3.	Kesesuaian Waktu Penyelesaian	3,83	Sangat Baik
4.	Kesesuaian Biaya	3,86	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk	3,86	Sangat Baik
6.	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,69	Sangat Baik
7.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,79	Sangat Baik
8.	Ketersediaan Sarana Prasarana	3,84	Sangat Baik
9.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,80	Sangat Baik



Dari tabel dan grafik diatas dapat dilihat bahwa skor SKM pada Seluruh Pelayanan Publik yang ada di PPN Kwandang berdasarkan Kepmen 54 Tahun 2022 sebesar 95,49 dengan kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**, dan dari tabel tersebut juga diketahui bahwa ada 1 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah yaitu adalah unsur kecepatan respon (U6) dengan nilai unsur 3,69.

Berdasarkan hasil pengolahan data secara umum, hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui Form URL Qusioner yang telah disediakan, diperoleh beberapa yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. "Air di PPN Kwandang sudah beberapa hari tidak mengalir"
2. "Pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi"

Adapun kondisi hasil dari masukan tersebut diatas pada unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Memastikan air bersih mengalir dengan baik kepada pengguna jasa.
2. Menyediaan fasilitas pelayanan serta memberikan edukasi kepada petugas layanan.

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa 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 dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

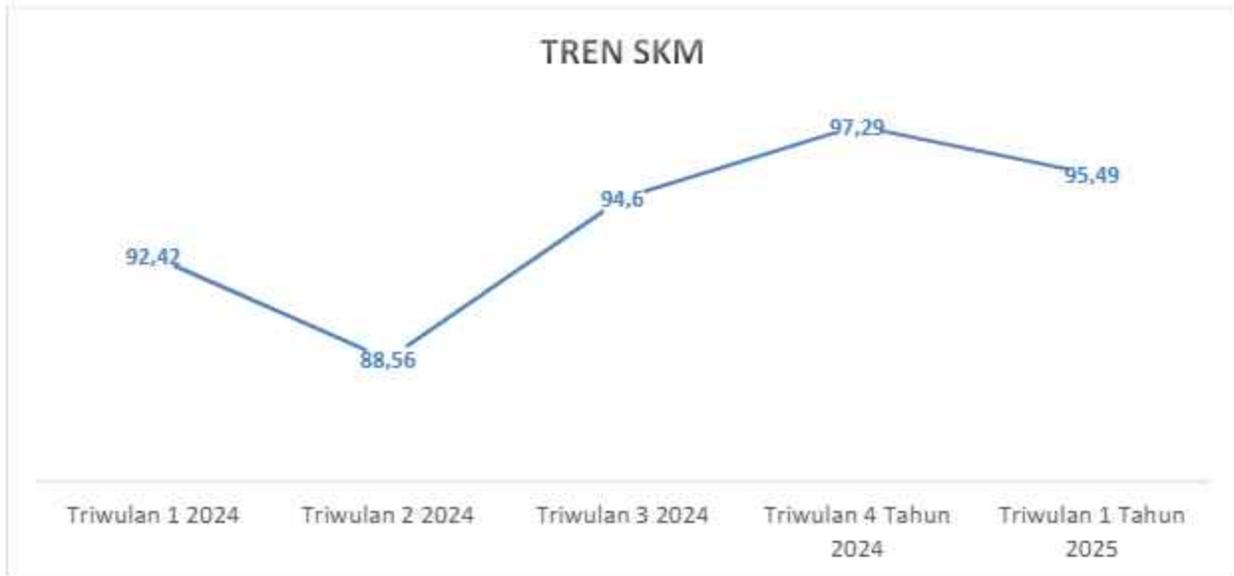
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat internal bersama petugas pelayanan dalam penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 15. Rencana Tindak lanjut dan rekomendasi perbaikan

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6 (kesigapan petugas pelayanan)	1. Memberlakukan sistem reward kepada petugas pelayanan jasa				✓	Dukman
		2. Melakukan pembinaan pegawai			✓		Dukman
2	Unsur 7 (Kemampuan petugas pelayanan)	1. Melakukan review SOP dan Standar Pelayanan			✓		Dukman, TKPU, Operasional dan Kesyahbandaran
		2. Memberikan pelatihan/bimtek kepada petugas pelayanan (sosialisasi pelayanan prima)			✓		Dukman

### 4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan I tahun 2025 dengan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 95,49 maka dengan ini dinyatakan bahwa pada triwulan I tahun 2025 ini mengalami penurunan di bandingkan dengan hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat pada triwulan IV Tahun 2024. PPN Kwandang berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan meningkatkan kualitas SDM yang ada.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Pelaksanaan kegiatan survei indeks kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2025 yang dilakukan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Kwandang secara keseluruhan memiliki nilai rata-rata baik dengan tingkat kualitas pelayanan yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM 95,49.
2. Nilai dengan unsur rendah adalah Kesigapan petugas layanan (U6) dengan nilai 3,69.
3. Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang tetap konsisten untuk dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang maksimal dalam menunjang kegiatan usaha perikanannya.

#### **5.2 Saran**

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

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

# LAMPIRAN

## Rekap Hasil SKM Triwulan I Tahun 2025



## Kuisisioner SKM



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT : PPN KWANDANG



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



## Hasil Pengolahan Data

No	Jenis Pelayanan	Jenis Kelamin	
		Laki - Laki	Perempuan
1.	Pelayanan Bengkel	1	-
2.	Pelayanan Pas Masuk	5	3
3.	Pelayanan Pengadaan Air	1	-
4.	Pelayanan Pengadaan Es	9	-
5.	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	19	1
6.	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	21	-
7.	Pelayanan Listrik	-	1
8.	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	1	3
9.	Penerbitan STBL Kedatangan	7	-
	<b>Jumlah</b>	<b>64</b>	<b>8</b>

## Dokumentasi Survei Kepuasan Masyarakat



**LAPORAN  
PELAKSANAAN TINDAK LANJUT KEGIATAN SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KWANDANG  
2025**

**BAB I**

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

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

Survey pelayanan publik sebagai tolak ukur pelaksanaan kegiatan pelayanan yang telah dilakukan oleh suatu instansi yang melibatkan langsung pengguna jasa sebagai respondennya, sebagai kegiatan lanjutan daripada kegiatan survey yang telah dilakukan maka hasil dari survey yang telah dilakukan harus dilakukan ditindak lanjuti agar pelayanan yang ada di suatu instansi menjadi lebih baik lagi.

## BAB II

### RENCANA TINDAK LANJUT DAN REALISASI SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Kwandang Triwulan IV menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Unsur Pelayanan	NRR	Keterangan
1.	Kesesuaian Persyaratan Layanan	3,91	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	3,87	Sangat Baik
3.	Kesesuaian Waktu Penyelesaian	3,90	Sangat Baik
4.	Kesesuaian Biaya	3,90	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk	3,89	Sangat Baik
6.	Kesigapan Petugas Pelayanan	3,83	Sangat Baik
7.	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,90	Sangat Baik
8.	Ketersediaan Sarana Prasarana	3,92	Sangat Baik
9.	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,91	Sangat Baik

Berdasarkan ringkasan hasil SKM Triwulan IV pada tabel di atas menunjukkan bahwa unsur-unsur pelayanan menunjukkan nilai yang sangat baik, akan tetapi nilai pada Unsur 6 (Kesigapan petugas pelayanan) mendapatkan nilai rendah diantara unsur-unsur yang lain.

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur tersebut memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut masih tergolong rendah. 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 dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Prioritas Unsur	Program dan Kegiatan	Penanggungjawab
1.	Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai rendah adalah kecepatan respon petugas.	Melakukan internalisasi petugas pelayanan, memberikan edukasi dan pemahaman kepada petugas pelayanan di PPN Kwandang.	Tim Kerja TKPU Tim Kerja Kesyahbandaran Tim Kerja Dukungan Manajerial, dan Tim Kerja Operasional Pelabuhan

**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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Internalisasi petugas pelayanan	Melakukan internalisasi pembahasan SOP dan review standar pelayanan sekaligus memberikan pemahaman kepada petugas pelayanan lingkup TKPU		-
		Ketua Tim kesyahbandaran melaksanakan rapat pembahasan SOP dan standar pelayanan sekaligus memberikan pemahaman kepada petugas agar lebih cepat dalam merespon dalam memberikan pelayanan kepada nelayan.		-
		Melakukan internalisasi pembahasan SOP dan review standar pelayanan oleh Tim kerja operasional pelabuhan sekaligus memberikan motivasi agar para petugas dapat memberikan pelayanan dengan responsive		-

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. PPN Kwandang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut SKM Pada triwulan IV Tahun 2024 dengan baik.
2. PPN Kwandang perlu terus memberikan pemahaman sekaligus mengevaluasi kinerja petugas pelayanan serta pemberian reward kepada petugas layanan terbaik agar menjadi motivasi untuk seluruh pegawai.