



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2024

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PRIGI

PRIGI
SOLUTIF



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13

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 Prigi sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan, 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 publik yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi.

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 kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi . Adapun pelaksanaannya dilaksanakan oleh semua petugas layanan. Yang kemudian untuk penyusunan laporan, publikasi dan hal-hal yang terkait dengan hal tersebut dilaksanakan oleh tim pelayanan publik

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan 3 adalah

1. Menggunakan aplikasi SUSAN KP, dimana pengguna jasa mengisi survey melalui link <https://ptspp.KP.go.id/skm/s/u/100>
2. Mengisi kuisisioner secara manual ,kemudian dibantu petugas untuk mengisi link survey. Hal tersebut dilaksanakan ketika pengguna jasa tidak memiliki perangkat untuk mengisi link survey. Apabila pengguna jasa mengisi kuisisioner secara manual, maka pengguna jasa wajib mengisi surat pernyataan untuk memberikan kuasa pengisian link kepada petugas pelayanan.

Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi 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 lokasi unit pelayanan 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 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2024	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2024	7

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 Prigi berdasarkan periode survei sebelumnya.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 113 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE (%)
1	JENIS KELAMIN	LAKI	80	70,80
		PEREMPUAN	33	29,20
2	PENDIDIKAN	SD	8	7,07
		SMP	27	23,89
		SMA	59	52,21
		D3	6	5,30
		S1	13	11,50
		S2		
3	PEKERJAAN	Pelaku Usaha KP	106	93,81
		Pelajar		
		PNS		
		Swasta	7	6,19
		Wirausaha		
4	JENIS LAYANAN	Pelayanan Pas Masuk	17	91,50
		Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	13	94,23
		Pelayanan Pemakaian Listrik	8	98,61

		Pelayanan Pengadaan Air	9	88,58
		Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	3	100
		Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	14	86.71
		Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	10	95,56
		Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	24	92,36
		Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	3	98,15
		Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu		
		Penerbitan Sertifikat Kapal Perikanan	10	95,83

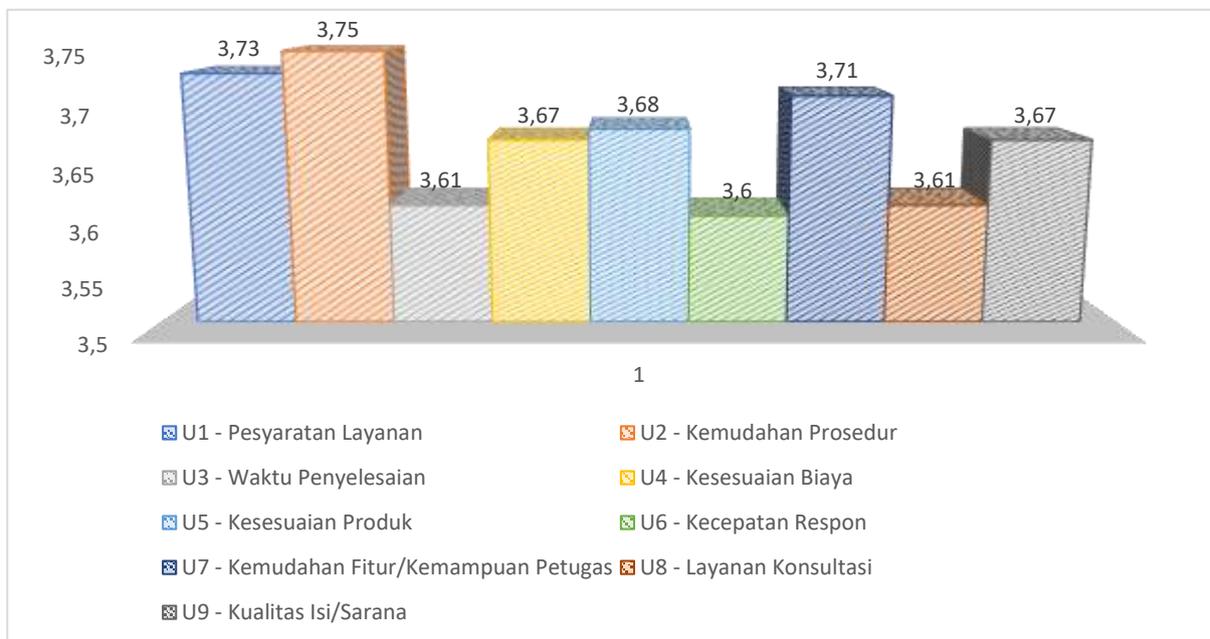
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,85	3,82	3,81	3,77	3,76	3,74	3,75	3,68	3,72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,84 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil analisa indeks kepuasan masyarakat untuk unsur yang tertinggi adalah

1. Kemudahan prosedur
Hal tersebut karena pelayanan yang dilakukan sesuai dengan Standard Pelayanan dan SOP sehingga pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang sesuai
2. Persyaratan pelayanan
Hal tersebut dikarenakan telah dilaksanakan publikasi dan sosialisasi terkait dengan persyaratan pelayanan yang dilaksanakan di Pelabuhan Perikanan, sehingga pengguna jasa
3. Kemudahan Fitur/Kemampuan petugas
Hal tersebut dikarenakan petugas pelayanan telah mengikuti diklat/bimtek untuk meningkatkan kompetensi sesuai dengan tupoksi. Dan juga semua petugas telah mengikuti Bimtek Pelayanan Prima.

Untuk unsur layanan dengan nilai terendah berdasarkan hasil analisa indeks survey kepuasan masyarakat adalah :

1. Kecepatan respon
Dari hasil analisa, unsur kecepatan respon yang mendapatkan nilai paling rendah adalah pelayanan penerbitan Persetujuan Berlayar. Nilai tersebut rendah dimungkinkan karena pengguna jasa menilai respon petugas terhadap ketika melaksanakan pelayan belum maksimal. Petugas perlu mendapatkan pengetahuan terkait dengan bagaimana melaksanakan pelayanan prima.
2. Waktu Penyelesaian
Ada beberapa hal yang bisa menyebabkan nilai waktu penyelesaian layanan rendah. Ada beberapa hal yang bisa menyebabkan hal tersebut terjadi, antara lain terkait alat kerja, kecepatan internet, kemampuan petugas ataupun pengetahuan stakeholder terkait jangka waktu layanan.

3. Layanan Konsultasi

Layanan konsultasi mendapatkan nilai rendah dikarenakan kurangnya sosialisasi terkait media layanan pengaduan/konsultasi di PPN Prigi. PPN Prigi mempunyai media konsultasi yaitu SIPARI, namun kurang maksimal dalam pemanfaatannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berkaitan dengan hasil SKM Triwulan 3 tahun 2024, maka akan direncanakan perbaikan atas unsur pelayanan dengan nilai terendah. Adapun rencana tindak lanjut untuk untuk perbaikan pelayanan di Triwulan 3 tahun 2024 adalah sebagai berikut (table 10)

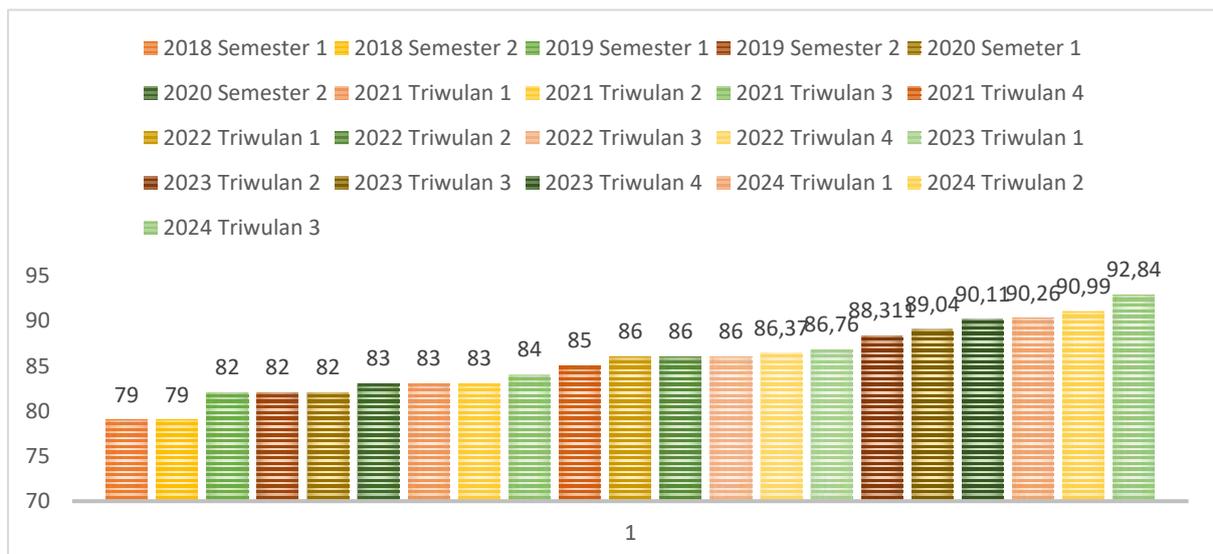
Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Triwulan 3 tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6 (Kecepatan Respon)	Rencana Tindak Lanjut untuk kecepatan respon adalah melaksanakan pembinaan terhadap petugas pelayanan agar melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan kode etik layanan			√		Semua Katimja
2	Unsur 3 (Waktu penyelesaian)	Rencana Tindak Lanjut terhadap unsur waktu penyelesaian yaitu melakukan identifikasi terhadap hal-hal yang menghambat pelayanan			√		Semua Katimja

3	Unsur 8 (Layanan konsultasi)	Rencana Layanan Konsultasi - Kecepatan Respon SIPARI - Menambah Publikasi dan Sosialisasi SIPARI			✓ ✓		Semua Katimja
---	-------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------	--	----------------------

4.3 Tren Nilai SKM

Nilai SKM pada Triwulan 3 mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai SKM triwulan 2 tahun 2024. Hal tersebut menunjukkan bahwa ada perbaikan kualitas pelayanan yang ada di PPN Prigi. Berikut adalah grafik perkembangan nilai SKM di PPN Prigi mulai tahun 2018 – Triwulan 3 tahun 2024



4.4 Saran

Dalam pengisian Survey Kepuasan Masyarakat, pengguna jasa juga memberikan saran dan aduan terkait dengan pelayanan ataupun hal lain yang berkaitan dengan PPN Prigi. Bentuk saran dan aduan pada laporan Survey Kepuasan Masyarakat nantinya akan ditindaklanjuti sesuai dengan norma waktu yang ada. Adapun aduan dan saran dalam Survey Kepuasan Masyarakat pada triwulan 3 adalah :

1. Debit air di mess bagian selatan kecil
2. Peningkatan sarana lampu jalan dan cctv

3. Kerapian petugas pas masuk

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan 3 tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 92,84. Nilai SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kecepatan respon, waktu layanan dan layanan konsultasi.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi kemudahan prosedur, kemudahan fitur/kemampuan petugas dan persyaratan pelayanan

Trenggalek, 14 Oktober 2024
Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi



Ir. Ririn Sugihariyati
NIP. 19671101 199803 2 002



LAMPIRAN

LAPORAN SKM PPN PRIGI
TRIWULAN 3 TAHUN 2024

1. Kuesioner



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

TRIWULAN II 2023

PROFIL RESPONDEN

Nama :	Jenis Usaha :	<input type="checkbox"/> Korporasi	<input type="checkbox"/> Perseorangan
Jenis Kelamin <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan	Usia:..... Tahun		
Pendidikan <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP	<input type="checkbox"/> SMA/SMK	<input type="checkbox"/> S1/D4	<input type="checkbox"/> S2
Pekerjaan <input type="checkbox"/> PNS/TNI/Polri	<input type="checkbox"/> Swasta	<input type="checkbox"/> Wirausaha	<input type="checkbox"/> Lainnya
Jenis Pelayanan yang Diterima :			

(Lingkari kode huruf sesuai persepsi Saudara)

1	Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. A Sangat sesuai. B Sesuai. C Kurang Sesuai. D Tidak Sesuai.	6	Pendapat Saudara tentang kesigapan petugas pelayanan. A Sangat Cepat B Cepat C Kurang Cepat D Lambat
2	Pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. A Sangat Mudah. B Mudah. C Kurang Mudah. D Tidak Mudah.	7	Pendapat saudara perilaku/kemampuan petugas pelayanan A Sangat Baik B Baik C Kurang Baik D Tidak Baik
3	Pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan. A Sangat sesuai. B Sesuai. C Kurang sesuai. D Tidak sesuai.	8	Pendapat Saudara tentang kualitas & ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan di unit A Sangat Baik B Baik C Kurang Baik D Tidak Baik
4	Pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan A Sangat sesuai B Sesuai C Kurang Sesuai D Tidak Sesuai	9	Pendapat Saudara tentang layanan konsultasi & pengaduan (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut) A Sangat baik B Baik C Kurang Baik D Tidak Baik
5	Pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. A Sangat sesuai B Sesuai. C Kurang sesuai D Tidak sesuai	KESIMPULAN Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (sikap, keterampilan dan penampilan) ★★★★★ Saran/masukan Saudara terhadap Unit Pelayanan ini:	

2. DATA DETAIL HASIL SURVEY SKM TRIWULAN 3

Triwulan	Tahun	Nama_UPP	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
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	L	25-45	S1	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Petugas SHTI nya sangat ramah dan kompeten di bidangnya	114.5.104.204-20240828-143545	28/08/2024 14:38
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	L	25-45	S1	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Kami harap petugas tetap konsisten menjaga kualitas pelayanan saat ini	103.10.63.158-20240826-104549	26/08/2024 10:58
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	P	46-60	S1	swasta	5	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan Prima Mantap	182.253.50.145-20240826-102122	26/08/2024 10:26
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah cukup baik serta efektif	103.178.42.215-20240905-185529	05/09/2024 19:01
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan pas masuk sudah bagus	103.178.42.215-20240905-185529	05/09/2024 18:59
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	5	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan sudah bagus	103.178.42.215-20240905-185529	05/09/2024 18:57
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	K	P	46-60	SMP	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat mempermudah para pelaku usaha	103.144.146.41-20240928-145720	28/09/2024 15:11

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	25-45	D3	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Bulan ini banyak keluhan debit air kurang lancar terutama di pagi hari, mohon untuk dapat diperiksa dan diperbaiki jika ada kendala. Terima kasih	36.74.157.60-20240930-132610	30/09/2024 13:32
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	D3	P.UKKP	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	ayo tingkatkan terus pelayanan	36.77.40.127-20240912-100805	12/09/2024 10:17
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	25-45	D3	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Ditingkatkan lagi pelayanannya	182.1.120.142-20240929-103724	29/09/2024 10:40
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	25-45	D3	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	pelayanan sudah baik	36.77.45.54-20240909-075607	09/09/2024 08:15
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	D3	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Terimakasih Atas Pelayanannya dengan baik	180.251.118.72-20240920-100502	20/09/2024 10:08
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	D3	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Terimakasih atas pelayanannya sudah dilayani dengan baik	180.251.118.72-20240920-100502	20/09/2024 10:07
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	<25	S1	pelajar	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	sudah bagus kok	36.79.220.140-20240930-151805	30/09/2024 15:24
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	<25	S1	pelajar	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	pelayanan sudah bagus	182.4.135.56-20240930-123907	30/09/2024 12:45
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	<25	S1	wirasaha	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	Sudah baik pelayanannya	36.77.40.127-20240912-093509	12/09/2024 09:39

4	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	25-45	S1	pns	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tingkatkan demi pelayanan prima	103.144.146.137-20241001-190746	01/10/2024 19:10	
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	25-45	S1	wirusaha	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	sarana mohon diperbaiki	36.79.220.140-20240930-151805	30/09/2024 15:35
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	25-45	S1	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Debit Air di mess blok selatan sangat kecil, mohon untuk segera di perbaiki	182.4.133.98-20240930-131143	30/09/2024 13:14
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	S1	swasta	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	tingkatkan terus keramahan petugas	36.77.56.182-20240930-083741	30/09/2024 09:01
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	S1	swasta	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	petugas sudah ramah	36.77.56.182-20240930-083741	30/09/2024 08:58
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	46-60	S1	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Sippppp pokoknya bagus	125.166.9.245-20240828-101546	28/08/2024 10:19
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	46-60	S1	pns	5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	Terimakasih dan tetap semangat memberikan pelayanan yg terbaik	182.4.132.153-20240930-130040	30/09/2024 13:03
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	>60	SD	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah bagus	36.77.45.54-20240906-075028	06/09/2024 07:58
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	>60	SD	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	maju terus PPN Prigi	36.79.214.250-20240827-102952	27/08/2024 10:33
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	>60	SD	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	petugas ramah dan sopan	36.79.214.250-20240827-095827	27/08/2024 10:21

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	>60	SD	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah sesuai, sangat memudahkan	103.144.146.41-20240925-121013	25/09/2024 12:11
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SD	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sudah oke kok	36.79.214.250-20240827-102952	27/08/2024 10:34
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKPP	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan ditingkatkan kembali	36.77.41.167-20240904-082858	04/09/2024 08:30
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKPP	4	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	Mhn di tingkatkan	125.166.8.249-20240826-113658	26/08/2024 11:39
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SD	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan harus terus ditingkatkan	36.79.214.250-20240826-102515	26/08/2024 10:54
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	L	<25	SMA	pelajar	5	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Air di perumahan setiap musim kemarau air tidak mengalir.mohon sumur bur yg ada di perumahan di perdalam supaya air lancar.terima kasih	36.77.56.182-20240930-081143	30/09/2024 08:16
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	<25	SMA	wirusaha	4	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tambah kuota bbm	182.4.132.76-20240921-092345	21/09/2024 09:27
3	2024	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	P	L	<25	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai SOP dan solutif	36.77.38.140-20240904-113310	04/09/2024 11:37

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	P	L	<25	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Selalu tingkatkan kinerja	36.77.38.140-20240904-113310	04/09/2024 11:35
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Lainnya	P	L	<25	SMA	P.UKPP	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sudah cukup baik	180.248.5.126-20240828-130808	28/08/2024 13:11
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	<25	SMA	wirasaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Kedepannya lebih baik	38.188.115.228-20240828-112144	28/08/2024 11:23
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	>60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah bagus	36.77.40.0-20240829-101112	29/08/2024 10:49
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	>60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah bagus	36.77.40.0-20240829-101112	29/08/2024 10:48
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	semoga ke depannya pelayanannya lebih baik lagi	180.248.3.209-20240926-100158	26/09/2024 10:07
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	pelayanan sudah bagus	180.248.13.113-20240923-210750	23/09/2024 21:29
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	tingkatkan terus mutu pelayanan	180.248.13.113-20240923-210750	23/09/2024 21:27
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	wirasaha	4	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	Pelayanan Spb dipercepat	182.4.132.55-20240916-085105	16/09/2024 08:52
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirasaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	Perlu penambahan Kuota BBM Bersubsidi	36.77.40.127-20240916-084854	16/09/2024 08:50

3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah oke	36.77.40.127-20240912-153831	12/09/2024 15:40	
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah bagus	36.77.40.127-20240912-153831	12/09/2024 15:39
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah baik	36.77.40.127-20240912-135259	12/09/2024 14:57
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	tingkatan terus pelayanan	36.77.40.127-20240912-100805	12/09/2024 10:13
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	Percepatan proses spb	36.77.40.127-20240911-093720	11/09/2024 09:38
3	2024	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semoga dipertahankan pelayanan yg mudah cepat	182.4.134.144-20240911-093002	11/09/2024 09:35
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan utk Solar perlu penambahan kuota	36.77.40.127-20240911-093315	11/09/2024 09:35
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Peralatan perlu dikembangkan	36.77.40.127-20240911-092958	11/09/2024 09:31
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	mohon petugas ada yang bisa standby di pondap	36.77.45.54-20240909-075607	09/09/2024 08:06
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	pelayanan harus ditingkatkan lagi	36.77.45.54-20240906-075028	06/09/2024 08:00

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	maju terus ppn prigi	36.79.214.250-20240828-084542	28/08/2024 08:58
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	petugas sudah ramah	36.79.214.250-20240827-102952	27/08/2024 10:32
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	layanan sudah oke	36.79.214.250-20240827-095827	27/08/2024 10:23
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Semoga pelayanan lebih Baek lagi	103.178.42.188-20240802-100355	02/08/2024 10:08
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	P	P	25-45	SMA	swasta	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	sarana mohon diperbaiki	36.79.220.140-20240930-151805	30/09/2024 15:25
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	Kedepannya bisa ditingkatkan kan kenersihan kerapihan sarana dan prasarana di ppd. Terimakasih	38.188.115.228-20240926-090458	26/09/2024 09:20
3	2024	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	Semoga kedepannya makin ditingkatkan kebersihan fasilitas sarana dan prasarana di area ppn dan waserda terutama wc umum. Terimakasih	38.188.115.228-20240926-090458	26/09/2024 09:18
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semoga kedepannya bisa ditingkatkan fasilitas sarana dan prasarana di area ppn atau waserda. Sukses selalu	38.188.115.228-20240926-090458	26/09/2024 09:08

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sarana prasarana terus ditingkatkan	182.4.132.91-20240911-112220	11/09/2024 11:23
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	wirasaha	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Ditambah fasilitas keamanan di area kolam tambah kapal	182.4.132.192-20240829-085025	29/08/2024 08:56
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	wirasaha	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	BAIK, CEPAT, TEGAS	38.188.115.228-20240829-080716	29/08/2024 08:11
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMA	wirasaha	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	2.00	Kadang2 ada petugas waktu penarikan cuma memakai kaos oblong n sandal	125.166.8.249-20240826-134124	26/08/2024 13:44
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	25-45	SMA	wirasaha	5	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semangat dan sukses selalu	182.1.106.29-20240826-105633	26/08/2024 11:00
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirasaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	apik banget nduk	182.4.135.3-20240928-230607	28/09/2024 23:09
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Dipertahankan dan ditingkatkan lagi pelayanan terbaiknya	110.138.97.179-20240928-154234	28/09/2024 15:47
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanannya ramah dan memudahkan	182.4.132.220-20240926-071418	26/09/2024 07:18
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirasaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pertahankan kinerjanya, dan jaga kepuasan pelayanan	182.4.135.126-20240925-134310	25/09/2024 14:05

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Di maksimalkaninerja untuk lebih baik ke depannya	182.4.135.126-20240925-134310	25/09/2024 14:00
3	2024	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	Di maksimalkan lagi kinerjanya	182.4.135.126-20240925-134310	25/09/2024 13:48
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	pelayanan sudah baik	36.77.40.127-20240912-100805	12/09/2024 10:15
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	tingkatkan terus pelayanan	36.77.45.54-20240909-102703	09/09/2024 10:32
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	pelayanan sudah bagus. petugas ramah	36.77.45.54-20240909-102703	09/09/2024 10:28
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan jasa sesuai sop dan sat set dalam kegiatan .. Terimakasih	182.4.135.239-20240904-114155	04/09/2024 11:46
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	Pelayanan Tambah baik	182.4.133.202-20240904-082147	04/09/2024 08:24
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	PELAYANAN HARUS DITINGKATKAN	36.77.40.0-20240829-141722	29/08/2024 15:15
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	sangat puas dengan pelayanan team dari PPN Prigi	180.248.33.239-20240826-104004	26/08/2024 10:43

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	36.77.43.3-20240911-095930	11/09/2024 10:02
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN	36.77.43.3-20240911-095930	11/09/2024 10:01
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	<25	SMP	wirusaha	4	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Utk penambaban kuota bbm masih kurang karena kapal satu hari kelaut	36.77.63.199-20240921-091958	21/09/2024 09:22
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	>60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah bagus	36.79.214.250-20240826-101711	26/08/2024 10:29
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMP	P.UKPP	4	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	Penambahan Alat Pelayanan	36.77.41.167-20240904-085328	04/09/2024 08:55
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMP	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sudah baik,	180.248.7.164-20240925-152703	25/09/2024 15:31
3	2024	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMP	wirusaha	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semoga tambah maju kedepannya	180.248.7.164-20240925-152703	25/09/2024 15:29
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	tidak ada kritik dan saran,,terima kasih	38.188.115.228-20240919-143451	19/09/2024 14:51
3	2024	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	tidak ada kritik dan saran,terimakasih	38.188.115.228-20240919-143451	19/09/2024 14:50

3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	tidak ada kritik dan saran,terima kasih	38.188.115.228-20240919-143451	19/09/2024 14:47
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	. Semoga tetap baik,dan lebih baik lagi	125.166.9.115-20240911-111836	11/09/2024 11:21
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	sudah bagus pelayanannya	180.248.13.113-20240923-210750	23/09/2024 21:25
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	petugas pelayanan sudah bagus	36.77.45.54-20240906-075028	06/09/2024 07:56
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan sudah baik Semoga bisa ditingkatkan lebih baik	182.1.73.82-20240831-071640	31/08/2024 07:48
3	2024	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Ukuran kapal dan gros ton tidak sesuai tolong di benahi	103.178.42.188-20240828-102524	28/08/2024 10:35
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	pelayanan sudah bagus	36.79.214.250-20240828-084542	28/08/2024 08:54
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	pelayanan harus tambah bagus	36.79.214.250-20240827-095827	27/08/2024 10:19
3	2024	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	4	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Semoga semakin baik kedepannya	182.4.132.76-20240826-114620	26/08/2024 11:50

3. Data Resume SKM per Unsur Layanan

tahun	triwulan	kd_es1	id_upp	nm_upp	nm_layanan	jresponden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	ikm	skm
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Pelayanan Pas Masuk	17	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71	3,65	3,59	3,65	3,53	3,66	91,5
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Pelayanan Pengadaan Air	9	3,67	3,67	3,78	3,56	3,44	3,56	3,56	3,44	3,11	3,54	88,58
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	13	3,77	3,77	3,85	3,77	3,77	3,77	3,77	3,69	3,77	3,77	94,23

2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4	100
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	14	3,64	3,43	3,50	3,43	3,43	3,29	3,43	3,50	3,57	3,47	86,71
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Pemakaian Listrik	8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,88	3,63	3,94	98,61
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	10	4,00	3,90	3,70	4,00	4,00	3,80	3,70	3,30	4,00	3,82	95,56
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	3	4,00	4,00	4,00	3,67	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	3,93	98,15

2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	10	3,80	3,90	3,80	3,90	3,90	3,90	3,90	3,60	3,90	3,83	95,83
2024	3	djpt	100	PPN Prigi	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	24	3,92	3,79	3,75	3,67	3,63	3,46	3,58	3,75	3,71	3,69	92,36

**LAPORAN TINDAK LANJUT
TW 2**

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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi periode **triwulan II Tahun 2024** menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada lampiran 1.

Berkaca pada data lampiran 1, 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	Unsur 6 (Kecepatan Respon)	Rencana Tindak Lanjut untuk kecepatan respon adalah melaksanakan pembinaan terhadap petugas pelayanan agar melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan kode etik layanan			√		Semua Katimja

2	Unsur 3 (Waktu penyelesaian)	Rencana Tindak Lanjut terhadap unsur waktu penyelesaian yaitu melakukan identifikasi terhadap hal-hal yang menghambat pelayanan			√		Semua Katimja
3	Unsur 8 (Layanan konsultasi)	Rencana Layanan Konsultasi - Kecepatan Respon SIPARI - Menambah Publikasi dan Sosialisasi SIPARI			√ √		Semua Katimja

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	Rencana Tindak Lanjut untuk kecepatan respon <ul style="list-style-type: none">- melaksanakan pembinaan terhadap petugas pelayanan agar melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan dan kode etik layanan	Sudah	Dilakukan Briefing pagi pada hari Senin, Rabu dan Kamis serta Selasa melingkar		Tidak Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2.	Rencana Tindak Lanjut terhadap unsur waktu penyelesaian yaitu melakukan identifikasi terhadap hal-hal yang menghambat pelayanan	Proses	Identifikasi masalah penyebab hal-hal yang menghambat pelayanan		<p>Jaringan internet yang mengalami perbaikan dari provider</p> <p>Aplikasi dari pusat yang mengalami perbaikan</p>

			<p>LCD pada komputer pelayanan STBLK mengalami kerusakan sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maximal</p>		<p>Sparepart komputer yang belum tersedia di wilayah terdekat. Sudah selesai ditindak lanjuti</p>
			<p>Dilakukan pemesanan sparepart Komputer</p>		

			<p>Penggantian LCD telah selesai dilakukan</p>	 <p>WhatsApp chat conversation with Khilmi Ppr:</p> <p>2 September 2024</p> <p>ini setelah diganti pake LCD yg lama yg rusak.. mi kemungkinan jg ga bisa bertahan lama pak... 08:24</p> <p>Harus segera ganti LCD pak... 08:26</p> <p>Diburuskan</p> <p>Baik mas khilmi trims nanti segera saya sampakan ke pak hardi untuk segera diganti 🙏🙏 08:28</p> <p>Sudah sy eksekusi pak... 08:29</p>	
				 <p>WhatsApp chat conversation with Khilmi Ppr:</p> <p>17:03</p> <p>Mozam complete pak... 🙏</p>	

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	<p>Rencana Layanan Konsultasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kecepatan Respon SIPARI - Menambah Publikasi dan Sosialisasi SIPARI 	Sudah	Menyediakan fasilitas ruangan pengaduand, jadi selain menggunakan SIPARI apabila Stakeholder membutuhkan informasi atau pengaduan dapat melalui aplikasi SIPARI atau mendatangi langsung Ruang PPID / Pengaduan	   	Tidak Ada

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
	<p>Rencana Layanan Konsultasi</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menambah Publikasi dan Sosialisasi SIPARI 	Sudah	Menambah publikasi SIPARI dan Media Sosial		Tidak Ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Pelabuhan Perikanan Nusantara Prigi telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

Treggalek, 30 September 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara
Prigi



Ir. Ririn Sugihariyati

NIP. 19671101 199803 2 002