

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN III
TAHUN 2024

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA
CILACAP

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III PPS Cilacap Tahun 2024 sebagai upaya untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Penyelenggara Pelayanan wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun. Untuk itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan dengan mengambil responden dari masyarakat penerima pelayanan publik.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan III yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi bahan untuk evaluasi dan pedoman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada masa yang akan datang.

Cilacap, 14 Oktober 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera

Cilacap

The image shows a circular official stamp in purple ink. The text inside the stamp reads: 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN' at the top, 'DIREKTORAT JENJANG' in the middle, 'PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP' in the center, and 'PERIKANAN SAMUDERA REPUBLIK INDONESIA' at the bottom. Overlaid on the stamp is a handwritten signature in black ink.

Imas Masriah, SPi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. IKM PPS Cilacap.....	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Usur Layanan .	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	10
4.3. Tren Nilai SKM	11
BAB V KESIMPULAN	12

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Pengelolaan Data SKM
3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap melaksanakan tugas-tugas pelayanan dalam rangka mendukung pembangunan perikanan tangkap. Dalam hal ini, terdapat 15 (lima belas) layanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap yang masuk dalam Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan khususnya *Stakeholder* Perikanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. Namun demikian pelayanan yang dilakukan mungkin terdapat ketidaksesuaian dengan harapan pengguna layanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap perlu melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, dalam hal ini dilakukan setiap triwulan. Hal ini sesuai dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menggambarkan tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga dilakukan untuk mendeteksi adanya keluhan atau perlunya perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
10. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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 Samudera Cilacap.

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

Pelaksanaan SKM lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilakukan oleh Tim yang telah ditunjuk melalui Surat Tugas Kepala Pelabuhan Nomor B.5/PPSC/KP.440/I/2024 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

- ✚ Survei dilakukan secara periodik yaitu setiap triwulan dengan pendekatan kualitatif yang diukur menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dengan menggunakan skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
- ✚ Pengumpulan data pada Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui pengisian kuesioner (melalui aplikasi SKM) serta wawancara tatap muka kepada pengguna layanan.
- ✚ Variabel pengukuran didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 (Sembilan) unsur sebagai berikut:
 1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Waktu Pelayanan
 4. Biaya / Tarif
 5. Produk Layanan
 6. Kompetensi Pelaksana
 7. Perilaku Pelaksana
 8. Sarana dan Prasarana
 9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

✚ Tahapan pengukuran dilakukan sebagai berikut :

Persiapan

Pelaksanaan SKM semula melalui penyebaran kuesioner secara manual, namun mulai Triwulan II Tahun 2023, pelaksanaan SKM dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yakni aplikasi SUSAN yang diinisiasi oleh Sekretariat Jenderal KKP. Untuk itu, telah dilakukan sosialisasi kepada petugas survey (surveyor) perihal tata cara penggunaan aplikasi dalam pengisian kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

- Data Masyarakat (Responden) meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- Mutu pelayanan Publik yang merupakan pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Kriteria untuk responden SKM adalah para pengguna layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan III 2024. Data yang terkumpul langsung masuk dalam aplikasi SUSAN.

Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur (variable pengukuran) diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan (9 unsur) memiliki penimbang yang sama yang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{(\text{Total unsur yang terisi} \times 9)}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi kawasan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada waktu jam layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan pada periode SKM Triwulan III.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden diambil pada saat pelaksanaan permohonan pelayanan pada setiap layanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada survey kepuasan masyarakat Triwulan III Tahun 2024 adalah sebanyak 124 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik dan komposisi responden

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	46	37%
	Perempuan	78	63%
Pendidikan	SD	11	9%
	SMP	16	13%
	SMA	74	60%
	D3	2	1%
	S1	20	16%
	S2	1	1%
Pekerjaan	ASN	6	5%
	Pelaku Usaha KKP	28	23%
	Pelajar	3	2%
	Swasta	51	41%
	Wirausaha	36	29%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap

Hasil pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

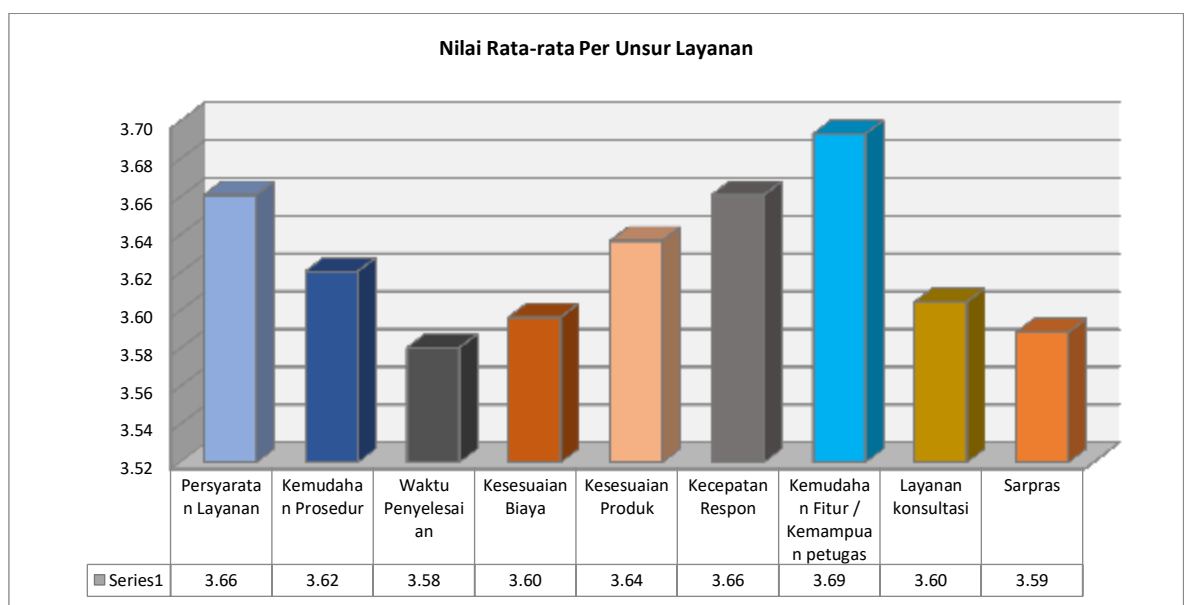
Tabel 3. Detai Nilai SKM Per Unsur Layanan

Uraian	Nilai unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	91.53	90.52	89.52	89.92	90.93	91.53	92.34	90.12	89.72
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan Publik	90,68 (A atau SANGAT BAIK)								

Keterangan:

- U1 Persyaratan Layanan
- U2 Kemudahan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Kesesuaian Biaya
- U5 Kesesuaian Produk
- U6 Kecepatan Respon
- U7 Kemampuan petugas
- U8 Layanan konsultasi
- U9 Sarpras

Grafik 1. Grafik Nilai Rata-rata per Unsur Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilaksanakan setiap triwulan, berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil SKM pada Triwulan III Tahun 2024 ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sebesar 90,68 (kriteria A) dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Indeks tersebut diperoleh dari pengolahan data sebanyak 124 responden dan 14 jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. Seluruh unsur layanan mendapatkan nilai dengan mutu pelayanan kategori A (SANGAT BAIK);
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah diantaranya adalah waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, dan kesesuaian biaya mendapatkan nilai terendah meski masih dalam kategori SANGAT BAIK;
3. Unsur kompetensi petugas menempati nilai tertinggi yaitu 3,69.

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.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

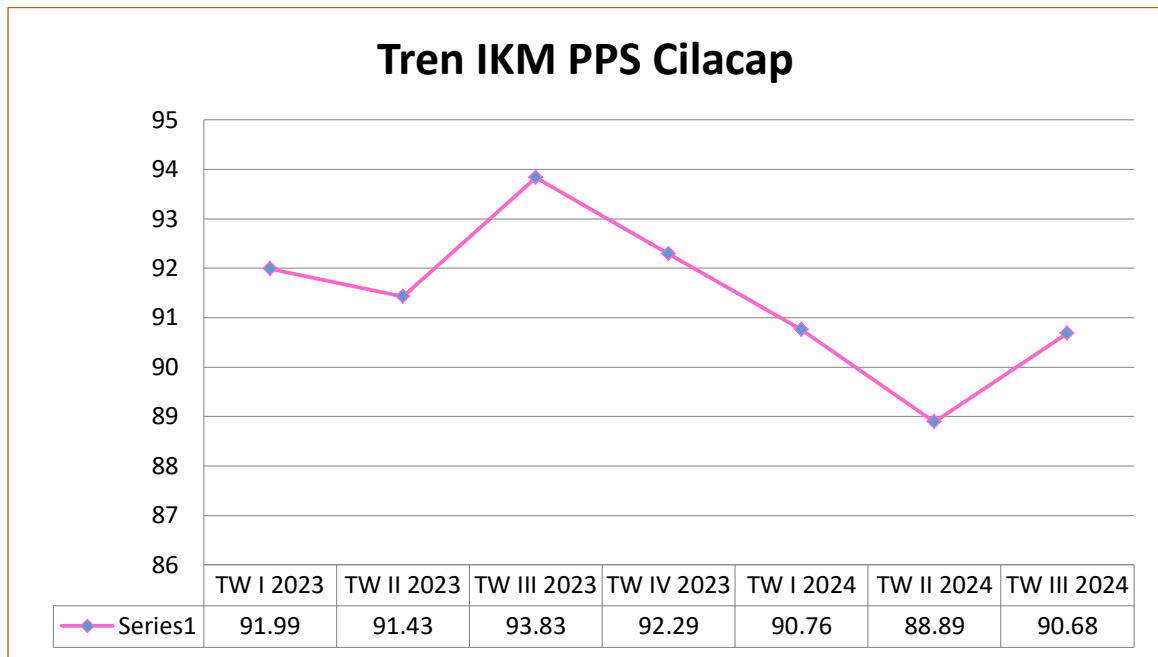
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penggunaan kartu kendali pelayanan				√	Subtim Tata Laksana
2	Sarana dan prasarana	Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana dalam penggaran PPS Cilacap				√	Timja TKSP
3	Kesesuaian biaya	Biaya atas PNBP yang melekat dalam pelayanan sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan				√	Tim SKM

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Berikut adalah tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Tahun 2024.

Tabel 5. Tren IKM PPS Cilacap 2023 - 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat PPS Cilacap mencapai mutu pelayanan dengan kategori A (SANGAT BAIK).

BAB V

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilaksanakan setiap triwulan, berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaan SKM pada Triwulan III Tahun 2024 ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di PPS Cilacap secara umum menunjukkan kualitas kinerja pelayanan SANGAT BAIK;
2. Seluruh unsur pelayanan mendapatkan nilai SANGAT BAIK. Namun demikian, tiga unsur dengan nilai terendah tetap dimasukkan dalam prioritas perbaikan;
3. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kemampuan petugas, kecepatan respon dan persyaratan layanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPS Cilacap
Pemakaian Listrik

Data Responden

Waktu Survey: 16-Apr-2024 11:36

Nama:

Jenis Usaha: Perseorangan
 Korporasi

Jenis Kelamin/
Gender: Pria/Laki-laki
 Wanita/Perempuan

Usia: < 25 Tahun 46 s/d 60 Tahun
 25 s/d 45 Tahun > 60 Tahun

Pendidikan: SD S1
 SMP S2
 SMA S3
 D3

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

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan 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

2. Pengelolaan Data SKM

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Respon	Pendidikan	Pekerjaan	Rating_Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah baik pertahankan
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	L	25-45	SMP	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Siap cepat tepat
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	P	25-45	S1	swasta	5	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Ada beberapa kapal untuk jenis ikan tertentu tidak muncul dilogbook seperti beberapa jenis cucut dan ikan sunilir
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	---
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih mantab betul
Pelayanan Floating Repair	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah baik pertahankan
Pelayanan Floating Repair	P	P	25-45	S1	swasta	5	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Sudah dibuatkan formulir floating repair, memudahkan dalam permohonannya
Pelayanan Floating Repair	P	P	<25	SMA	swasta	4	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	3.000	4.000	SUDAH CUKUP BAIK
Pelayanan Floating Repair	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih baik lagi pelayanannya
Pelayanan Floating Repair	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	---
Pelayanan Floating Repair	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih maju terus
Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SD	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Tarif pas masuk berharap gratis (ngimpi)
Pelayanan Pas Masuk	P	L	<25	SMP	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Harus lebih tertib lagi kalo masuk area pelabuhan untuk kendaraan nya
Pelayanan Pas Masuk	P	P	<25	D3	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Fasilitas pelabuhan lebih ditingkatkan lagi
Pelayanan Pas Masuk	P	P	<25	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	pelayanan sangat baik
Pelayanan Pas Masuk	K	P	<25	SMA	swasta	5	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Tingkatkan biar tambah bagus, semangat
Pelayanan Pas Masuk	P	P	25-45	SMA	wirusaha	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih di atur dan di tata rapih di dalam pelabuhan
Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Mantap semangat PPSC
Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SD	wirusaha	4	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	lebih di tingkatkan lagi sarana dan prasarana
Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	S1	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Dibuat code/sticker untuk pemilik yg sudah berlangganan agar tidak ditagh berulang kali
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah sangat baik
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah baik. Pertahankan
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	25-45	SMP	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sapa salam senyum
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Selalu siap melayani
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	25-45	S1	swasta	5	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Baiknya PKL dibuat seperti temanSPB dulu, saat input crew list, pkl muncul dengan formatnya langsung lebih memudahkan dan mempercepat waktu pembuatan PKL
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	<25	SMA	swasta	5	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	sudah cukup baik
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih maju lagi
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	---
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	<25	SMA	wirusaha	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih baik kedepannya
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	3.000	4.000	3.000	4.000	bagus bagus bagus
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	---
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	25-45	SMA	P.UKPP	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sudah cukup bagus
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	>60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Tempat ibadah, air bersih, atm bersama, toilet
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Templates ibadah, toilet,atm bersama, Air bersih
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Tempat ibadah,toilet Air bersih ATM bersama
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Air bersih,ATM bersama,toilet
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelabuhan harus bersih, harus ada toilet, tempat ibadah
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	>60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelabuhan harus ada ATM bersama, tempat ibadah, toilet, dan terutama air bersih makasih
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	>60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Kurang tempat ibadah,toilet,atm bersama,air buat kebersihan

Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMP	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelabuhan harus ada air bersih,tempat ibadah/musolah, ATM bersama,keramik pd pecah			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	tidak ada kritik			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	D3	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	lebih di tingkatkan lg			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	>60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	3.000	Matur nuwun pelabuhan			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	Keramik di TPI ppsc sudah banyak yang mengelupas namun belum ada sama sekali tindakan perbaikan , itu bisa menyebabkan bahaya bagi pengunjung			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMP	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Saran nya tempat nya harus bersih memperbaiki lantai/kermaik yg rusak			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Baik dan dimaksimalkan			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	TERIMAKASIH SAJA			
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SD	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Tidak ada saran			
Pelayanan Penggunaan Transportasi	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah sangat baik		
Pelayanan Penggunaan Transportasi	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan sudah sangat baik t		
Pelayanan Penggunaan Transportasi	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Perlunya peremajaan truk pendingin		
Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	K	L	46-60	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Harus di tingkatkan lagi		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan Sangat Memuaskan		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Kinerja sangat memuaskan		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan sangat memuaskan		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah sangat baik		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	S1	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	2.000	Pelayanan yang sudah sangat baik, namun harus didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayan sudah sangat baik		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	46-60	SD	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Semakin lebih baik		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	Jos tenan bos		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	P.UKPP	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sudah cukup baik dlm pelayanan	
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000	Lebih baik kedepannya		
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	tidak ada kritik dan saran karena sudah sangat bagus	
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Mantep, Ramah, Murah Senyum, Gesitt	
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	sudah bagus lanjutkan	
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Bagus tinggal dikembangkan	
Pemakaian Listrik	P	L	>60	SMP	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	tarif sudah sangat sesuai,mohon di pertahankan	
Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan sudah baik	
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	pns	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	---		
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Tarif listrik terlalu mahal. Mohon bisa dipermurah)	
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Ok sudah Baik	
Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	pelayan sudah sangat baik	
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Lebih baik lagi	
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	3.000	4.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	terima kasih atas layanannya	
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Memperkuat koneksi internet di setiap ruangan	
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan cepat dan cukup memuaskan	
Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan sangat memuaskan	
Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Petugas Sangat Ramah dan Sopan Santun	
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	wirusaha	5	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	Baik baik saja	
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Tingkat terus pelayanan dan pertahankan kualitasnya

Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Meningkatkan layanan berbasis digital untuk berbagai jenis pelayanan		
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	pns	5	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sudah cukup baik		
Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan sangat bagus dan sopan		
Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelaksanaan jasa listrik sudah sangat baik.		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	Selalu seperti ini melayani dengan baik ramah dan terimakasih banyak.....		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	prosedur nya sangatlah mudah petugas cepat tanggap terhadap pelaku usaha petugas sangatlah ramah		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	<25	SMA	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000	Sudah cukup baik		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	K	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sudah bagus, tapi semoga kedepannya tetap ada petugas yg standby didepan..		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	sudah sangat baik		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	Pelayanan cepat, petugas responsif		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	Sudah cukup baik		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	L	25-45	S1	swasta	5	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Semua sudah bagus dan online		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Siap memberikan pelayanan yang baik		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Semoga petugas pelayanan seperti Pak Heri dapat diperpanjang lagi masa kerjanya		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	---		
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih baik kedepannya	
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	25-45	SMA	P.UKPP	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sudah cukup lumayan	
Penerbitan Persetujuan Belayar (SPB)	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	---	
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Cepat, Ramah, Mudah	
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	P	P	<25	SMA	wirusaha	4	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	sudah berjalan baik	
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	P	P	<25	SMA	swasta	3	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	---	
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	K	P	25-45	SMA	swasta	4	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000	Sudah baik semoga semakin baik	
Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	sudah sangat baik	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Cukup baik dan bermanfaat	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	L	25-45	SMP	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	Siap tangan cepat	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	Pelayanan cepat, prosedur mudah	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Sudah cukup baik	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	25-45	SMA	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	Jos banget bos	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	tidak ada kritik dan saran karena sudah bagus	
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih baik lagi kedepannya
Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SD	wirusaha	5	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	sangat puas lanjutkan	
Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	S2	swasta	5	4.000	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Tingkatkan digitalisasi dan mempermudah pelaku usaha	
Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SMP	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah baik. Pertahankan	
Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	sangat memuaskan dan tingkatkan terus	
Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Baikkk trus dipertahankan	
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Kolam mohon di keruk lagi

Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	pelajar	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Pelayanan sangatlah baik dan cepat sigap terhadap pelaku usaha
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	Sudah baik pertahankan
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Siap melayani konsumen
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	25-45	S1	swasta	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	Semoga petugas pelayanan seperti Pak Heri dapat diperpanjang lagi masa kerjanya
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	swasta	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	sudah lebih baik
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	swasta	4	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	---
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	3.000	Lebih mantab ajah
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	...

#####

0.407 0.402 0.398 0.400 0.404 0.407 0.410 0.401 0.399

3.627

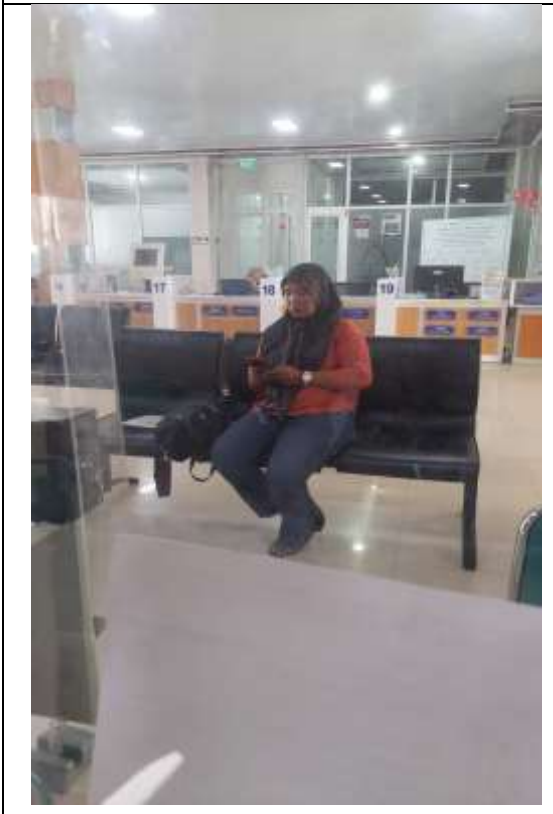
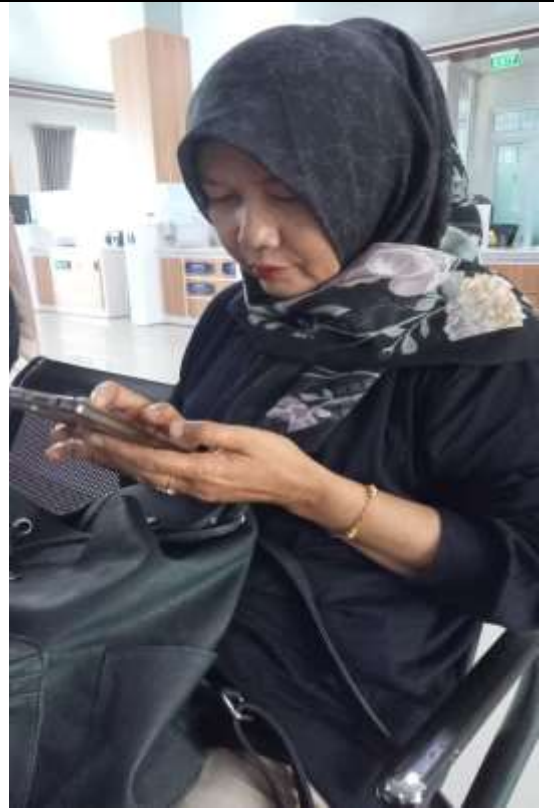
90.68

Persyaratan Layanan	Kemudahan Prosedur	Waktu Penyelesaian	Kesesuaian Biaya	Kesesuaian Produk	Kecepatan Respon	Kemudahan Fitur / Kemampuan petugas	Layanan konsultasi	Sarpras
3.66	3.62	3.58	3.60	3.64	3.66	3.69	3.60	3.59

Uraian	Nilai unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Ur	91.53	90.52	89.52	89.92	90.93	91.53	92.34	90.12	89.72
Mutu Pelayan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan Publik	90,68 (A atau SANGAT BAIK)								

3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM





LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

A blue 3D ribbon graphic that starts wide on the left and tapers to the right, then widens again. It has a slight shadow and a metallic-looking edge. The text "TRIWULAN II 2024" is centered on the right-hand side of the ribbon.

TRIWULAN II 2024

HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN II TAHUN 2024

I. Tabel Ringkasan hasil SKM Triwulan II Tahun 2024

No	Layanan	Triwulan 1 2024		Triwulan 2 2024	
		IKM	KUP	IKM	KUP
1	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal	91,67	SB	90.14	SB
2	Surat Persetujuan Berlayar	88,89	SB	85.59	B
3	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	90	SB	85.42	B
4	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	88,33	SB	87.78	B
5	Penggunaan Transportasi	100	B	95.37	SB
6	Jasa Tambat Labuh	88,27	B	89.87	SB
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	93,33	SB	87.7	B
8	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP)	84,9	B	88.46	SB
9	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	93,33	B	88.46	SB
10	E-Logbook Penangkapan Ikan	79,17	B	89.14	SB
11	Pas Masuk	93,15	SB	96.03	SB
12	Jasa Listrik	97,42	SB	91.67	SB
13	Floating Repair	84,72	B	84.85	B
14	Unit Pendingin	-	-	100	SB

II. Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan II Tahun 2024

Rencana tindak lanjut terhadap Kritik dan Saran Responden pada Aplikasi SUSAN



No	Nama Layanan	Kritik Saran	Rekomendasi
1	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	Untuk logbook daerah sudah baik. Namun untuk pengisian log book pusat sering terjadi error pada aplikasi e-PIT , contoh bila hasil tangkapan ada salah input dan ingin di ganti aplikasi tidak membaca pergantiannya dan justru angka yg diganti tetap alias tidak terhapus sehingga terjadi double input data yg menyebabkan seringnya kelebihan timbangan saat mencetak hasil logbook untuk membayar PNBPN dan dari pihak syahbandar pun tidak ada solusi untuk masalah ini malah menyalahkan saya karena mengkoreksi data padahal memang data itu salah makannya saya koreksi. Mohon segera diperbaiki untuk masalah Logbook di e-PIT ini	<ul style="list-style-type: none"> • Mempublikasikan hal-hal penting terkait dengan penggunaan aplikasi e-PIT • Kepala Pelabuhan akan menetapkan memorandum yang berisi terkait dengan perintah kepada seluruh Katimja lingkup PPS Cilacap untuk mengedukasi petugas agar lebih baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan semangat budaya pelayanan prima.



No	Nama Layanan	Kritik Saran	Rekomendasi
2	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	Semoga pelayanan jam untuk SPB kedepannya tidak terlalu dibatasi, contohnya untuk sekarang pelayanan SPB jam 10 pagi sudah ditutup seharusnya pelayanan SPB di tutup jam 12 siang . Lalu untuk peralatan safety seperti Pelampung, Life Boy, Navigasi tidak perlu difoto setiap saat mau berangkat karena sudah pasti dibawa karena kalau difoto terus memakan waktu lebih lama untuk penerbitan SPB	<ul style="list-style-type: none"> • Publikasi ulang terkait dengan SP atau SOP yang memuat syarat dan prosedur penerbitan SPB • Publikasi ulang terkait jam pelayanan
3	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	Semoga kedepannya PKL (Perjanjian Kerja Laut) dibuat paperless atau cukup 2 lembar (Lembar 1 berisi isi perjanjiannya Lembar ke 2 berisi orang yg terikat dalam Perjanjian seperti semua nama Crew,tempat tgl lahir, jabatannya, gaji yg diberikan, TTD Crew, TTD Pemilik TTD Syahbandar). Dengan cukup 2 lembar mempermudah pelayanan serta mempercepat pelayanan dan mengurangi penggunaan kertas alias lebih go green	Publikasi narasi terkait dengan tujuan PKL berdasarkan peraturan perundang-undangan
4	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Semoga kedepannya aplikasi e-SLO Teman SPB dijadikan satu aplikasi dan untuk aplikasi Antasena tidak perlu digunakan.	<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pengembangan dan sosialisasi SI ANTASENA secara terus menerus
5	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	Penerbitan SPB, terkendala banyaknya aplikasi yg harus diisi, apalagi aplikasi siantasena menurut saya belum siap ada bbrp kapal yg belum terdaftar di sistem namun sudah diharuskan mengisi pada saat keberangkatan maupun kedatangan	<ul style="list-style-type: none"> • Mempublikasikan hasil pendampingan implementasi SI ANTASENA
6	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Si antasena belum support untuk beberapa kapal namun sudah diwajibkan mengisi, sebaiknya di perbaiki lagi sistemnya	
7	Pemakaian Listrik	Semoga suatu saat nanti semua jenis pelayanan bisa terintegrasi dalam satu aplikasi	



III. Tabel Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan II Tahun 2024

Realisasi tindak lanjut terhadap Kritik dan Saran Responden pada Aplikasi SUSAN

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
1	Mempublikasikan hal-hal penting terkait dengan penggunaan aplikasi e-PIT	Telah dilakukan sosialisasi dan publikasi atas poin penting dalam penggunaan aplikasi e-PIT baik melalui grup PIT maupun melalui media sosial	 <p><a data-bbox="930 792 1485 869" href="https://www.instagram.com/p/C9_SsElhFpe/?igsh=MXEwa3Jud3RzdHF1dq=">https://www.instagram.com/p/C9_SsElhFpe/?igsh=MXEwa3Jud3RzdHF1dq=</p>  <p><a data-bbox="930 1301 1485 1406" href="https://x.com/ppsilacap/status/1817741306908889309?t=N9vx61aKmCS_D8f_Xlm4Qg&s=08">https://x.com/ppsilacap/status/1817741306908889309?t=N9vx61aKmCS_D8f_Xlm4Qg&s=08</p>  <p><a data-bbox="930 1845 1485 1921" href="https://www.facebook.com/share/p/F9Qxingrv9bg1xkE/?mibextid=xfxF2">https://www.facebook.com/share/p/F9Qxingrv9bg1xkE/?mibextid=xfxF2</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
			
2	<p>Kepala Pelabuhan akan menetapkan memorandum yang berisi terkait dengan perintah kepada seluruh Katimja lingkup PPS Cilacap untuk mengedukasi petugas agar lebih baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan semangat budaya pelayanan prima.</p>	<p>Untuk menjamin bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan kode etik dan budaya pelayanan prima, maka perlu dilakukan pengawasan oleh masing-masing tim kerja yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Untuk itu, Kepala Pelabuhan menyampaikan memorandum kepada seluruh Ketua Tim Kerja untuk memastikan bahwa pelayanan dilakukan sesuai dengan kode etik dan budaya pelayanan prima</p>	

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
3	Publikasi ulang terkait dengan SP atau SOP yang memuat syarat dan prosedur penerbitan SPB	Telah dilakukan publikasi ulang terkait dengan SOP penerbitan SPB	 <p>https://www.facebook.com/share/p/gKdipWVnz3SNG5Dz/?mibextid=xfxF2j</p>  <p>https://www.instagram.com/p/C-UZdYuBK0p/?igsh=MTR6emRhb2pvY3llbg==</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
			 <p data-bbox="927 846 1485 954"> https://x.com/ppscilacap/status/1820711330183053789?t=fGhzhA-6L2uI-5QWNsaL8g&s=08 </p>
4	Publikasi ulang terkait jam pelayanan		 <p data-bbox="922 1429 1481 1570"> Instagram: https://www.instagram.com/p/C-UKMfvBBxb/?igsh=MXywOW1ua2llbnA5dA== </p> <p data-bbox="922 1608 1481 1749"> X: https://x.com/ppscilacap/status/1820677711905649124?t=AQJJy8pkYj5pTQzBN90how&s=08 </p> <p data-bbox="922 1794 1481 1906"> Facebook: https://www.facebook.com/share/p/s1eUj29n8jKUBx9L/?mibextid=xfxF2i </p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
5	Publikasi narasi terkait dengan tujuan PKL berdasarkan peraturan perundang-undangan	Perjanjian Kerja Laut disusun untuk kepentingan Awak Kapal Perikanan dan juga Pelaku Usaha. Untuk itu, telah dilakukan sosialisasi terkait dengan pentingnya PKL	 <p>https://www.instagram.com/p/C-EkN0JB_KB/?igsh=anBnc2RjNWZ1Ym1t</p>  <p>https://x.com/ppscilacap/status/1818483650943652299?t=C4XtVuP77dJHX3_hwFvnNw&s=08</p>  <p>https://www.facebook.com/share/p/4ibEfaPHDj6Bjm5d/?mibextid=xfxF2i</p>
6	Melakukan pengembangan dan sosialisasi SI ANTASENA secara terus menerus	<ul style="list-style-type: none"> • Pengembangan SI ANTASENA terus dilakukan 	<ul style="list-style-type: none"> • https://docs.google.com/document/d/1ahCr4UaEd8_EKs9V2xaFWvq9QR42yG9DNHqPmN5bro4/edit?usp=sharing

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
		<ul style="list-style-type: none"> Sosialisasi SI ANTASENA 	 <p>The top photograph shows a staff member in a white uniform and black hijab interacting with a woman in a grey hijab at a counter. A sign in the background reads 'PEMERINTAH KABUPATEN BUKITINGGIR NAPIK PERUBAHAN'. The middle photograph shows a staff member in a white uniform and black hijab interacting with a woman in a black hijab and a man in a grey sweater at a counter. A QR code poster is visible on the counter. The bottom photograph shows a staff member in a white uniform and black hijab interacting with a woman in a grey hijab at a table. A QR code poster is visible in the background. A timestamp '22 Jul 2019 09:41:57' and the text 'Himpunan Cici-Cici Selatan' are visible in the bottom right corner of the image.</p>

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
			
7	Mempublikasikan hasil pendampingan implementasi SI ANTASENA	Telah mempublikasikan hasil pendampingan SI ANTASENA	https://youtu.be/BBqcf1Uha_k?si=q4Zd9JXII6-q91w5 https://x.com/ppscilacap/status/1795687251042865610 https://www.instagram.com/reel/C7ijuFjq8mc/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==

Cilacap, 6 Agustus 2024
Ketua Tim SKM PPS Cilacap



Yatim Kurniadi