

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELABUHAN PERIKANAN  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT  
PRIODE AGUSTUS TAHUN 2020**

**BAB I  
PENDAHULUAN**

**1. Latar Belakang**

Meningkatkan tuntunan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan pola pikir (mindset) masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governanese). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean goverment).

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan, untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan.

## 2. Dasar Hukum

Dasar hukum Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Perda Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Surat Gubernur Kalimantan Barat Nomor. 065/1590/OR-B tanggal 9 Juli 2020 tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020.

## 3. Maksud dan Tujuan :

**Maksud** : Untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

**Tujuan** : Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan pelayanan yang sudah diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

**Sasaran** : Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat ini adalah masyarakat / Pelaku usaha perikanan yang melakukan aktifitas di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

#### **4. Profil Organisasi & Sumberdaya Aparatur**

##### **4.1 Profil Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor: 89 Tahun 2017 bahwa Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat adalah merupakan Unit Pelaksana Teknis dan Operasional Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dilapangan yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dipimpin oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat berkedudukan di Desa Sungai Rengas Kabupaten Kubu Raya dengan wilayah kerja meliputi kawasan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan dan seluruh Daerah Provinsi Kalimantan Barat, dengan lokasi kantor di Jalan Pramuka Nipah Kuning Sungai Rengas, No. Telp / Fax : ( 0561 - 775347 ). Pontianak.

Pelabuhan Perikanan adalah tempat dimana terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan sistem bisnis perikanan yang dipergunakan sebagai tempat kapal perikanan bersandar, berlabuh dan / atau bongkar muat ikan yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang perikanan.

Wilayah Kerja dan Operasional Pelabuhan Perikanan yang selanjutnya di singkat WKOPP adalah suatu tempat yang merupakan bagian daratan dan perairan yang dipergunakan secara langsung untuk kegiatan Pelabuhan Perikanan.

##### **➤ Tugas Pokok, dan Fungsi**

Tugas pokok Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat sesuai dengan Keputusan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 89 Tahun 2017 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata Kerja Unit

Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat adalah sebagai berikut :

*" Melaksanakan Kegiatan Teknis Operasional dan Kegiatan di Bidang Pelabuhan Perikanan sesuai ketentuan Peraturan Perundang undangan "*

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut diatas, Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat mempunyai fungsi :

1. Penyusunan Program Kerja UPT Pelabuhan Perikanan;
2. Perencanaan Kegiatan yang berkaitan dengan aparatur, umum, pengelolaan keuangan dan asset dilingkungan UPT Pelabuhan Perikanan;
3. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional di bidang tata kelola dan pelayanan usaha;
4. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pelabuhan dan kesyahbandaran;
5. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional di bidang pelayanan pengaturan keberangkatan, kedatangan dan keberadaan (standar dan labuh) kapal perikanan dan kapal pengawas perikanan di pelabuhan Perikanan;
6. Pelaksanaan Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Perikanan;
7. Pelaksanaan Pemeriksaan Log Book, Pelayanan bongkar muat produk Perikanan;
8. Pelaksanaan Pengawasan pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan;
9. Pelaksanaan Pengawasan Pengisian Bahan Bakar;
10. Pelaksanaan Pelayanan tugur Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan;
11. Pelaksanaan Pengembangan, Pemeliharaan, Pendayagunaan dan Pengawasan serta Pengendalian sarana dan prasarana Pelabuhan Perikanan;
12. Pelaksanaan Pengawasan dan pengendalian sumberdaya ikan, perkarantinaan ikan, pemantauan wilayah pesisir, wisata bahari, pembinaan mutu, serta pengolahan pemasaran dan distribusi hasil perikanan;
13. Pelaksanaan tugas lain yang berhubungan dengan bidang pelabuhan perikanan yang diserahkan oleh Kepala Dinas

Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut, Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat sesuai Peraturan Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 89 Tahun 2017 mempunyai susunan organisasi sebagai berikut :

1. Kepala Pelabuhan
2. Sub Bagian Tata Usaha
3. Seksi Operasional Pelabuhan dan Kesyahbandaran
4. Seksi Tata Kelola dan Pelayanan Usaha

#### 4.2 Sumber Daya Aparatur

**Jumlah Pegawai UPT – Pelabuhan Perikana Prov. Kalimantan Barat pada akhir Tahun 2020 adalah 29 orang, meliputi :**

No	Pendidikan/Status	Jumlah
1	S.2	2 Orang
2	S.1	6 Orang
3	D III	2 Orang
4	SUPM	1 Orang
5	SLTA	5 Orang
6	SD	2 Orang
7	Tenaga Kontrak - S1 - D3	2 Orang 3 Orang
8	Security ( SLTA )	6 Orang
<b>JUMLAH</b>		<b>29 Orang</b>

Adapun Jabatan Personil pada Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat sebanyak 29 orang tersebut dengan komposisi Jabatan : 1 orang Administrator, 2 orang Pengawas, Pelaksana 15 orang, dan tenaga kontrak sejumlah 11 orang.

#### a. Metode

##### Metode pengumpulan dan pengolahan data

Metode berhubungan dengan rancangan penelitian yang meliputi prosedur pengumpulan data dan tehnik analisa data, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dan pengisian kuesioner langsung/sendiri oleh penerima layanan. Dengan estimasi populasi 60 maka di sempel melalui koesioner sebanyak 52 dengan keterwakilan anggota sempel seperti table di bawah ini :

USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
≤ 20 th : 3 Orang	SD / MI : 7 Orang	PNS/Peg. Pem : 3 Orang
21 – 30 th : 11 Orang	SMP / MTs : 19 Orang	Peg. Swasta : 7 Orang
30 – 35 th : 2 Orang	SMA / K / MA : 8 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 9 Orang
35 – 40 th : 8 Orang	D-1/D-2/D-3 : 11 Orang	Wirausaha : 9 Orang
41 – 50 th : 20 Orang	D-4 / S-1 : 4 Orang	Lainnya / Nelayan : 24 Orang
51 – 60 th : 8 Orang	S-2 / Profesi : 3 Orang	

#### b. Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 ( Sembilan ) unsur yang mengacu Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Barat Nomor 8 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### 3. Waktu Pelayanan

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 layanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan Fasilitas untuk pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan prima.

### 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang disarankan oleh perima pelayanan untuk menjadi bahan perbaikan pelaksanaan pelayanan.

### **4.3 Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dan memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan publik;

### **4.4 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (Sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya / Tarif
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana
- g. Perilaku Pelaksana
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan



#### 4.5 . Responden

Responden dipilih secara acak ( *random sampling* ) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat pengguna layanan yang datang Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat.

#### 4.6 . Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 7 ( Tujuh ) bagian yaitu :

**1. Ringkasan Eksekutif**

**2. Kata Pengantar**

**3. Daftar Isi**

**4. BAB I : PENDAHULUAN**, berisikan

Latar Belakang, Dasar Hukum, Maksud dan Tujuan, Metode, Tim SKM, Jadwal Pelaksanaan

**5. BAB II. Analisis & Hasil SKM, beisikan**

Profil/Data Responden, Data Kuesioner, Hasil Perhitungan SKM, Saran dan Perbaikan dari Responden, Hasil Analisis dan Tindak Lanjut, Deskripsi kelebihan dan kelemahan.

**6. BAB III : PENUTUP**

**7. LAMPIRAN.**

#### 4.8. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Surat Tugas Nomor 523.1/819/DKP-PP.1 Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) Tahun 2020 UPT Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat, yang terdiri dari :

Penanggung Jawab	: Kasianus Kimin, S.Pi, MH
Ketua	: Nazirin, S.IP
Wakil Ketua	: Moh Rizal, S.Pi
Sekretaris	: Sy. Imron Rosadi, SH. S.Sos, M.AP
Anggota	: 1. Sudarmin, S.ST.Pi 2. Suhardi, S.Pi 3. Marselus, S.Pi 4. Sumiati Marsum, A. Md, PP 5. The Anang Supriadi 6. Suryadi, SEi 7. Adi Tira, SE 8. Harry Hambali, A.Md

#### 4.9. Jadwal Pelaksanaan

##### 1. Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat mulai tanggal 27 Juli s/d 28 Agustus 2020 (14 hari kerja).

##### 2. Tempat

Adapun tempat penyelenggaraan survey kepuasan masyarakat ini adalah didalam lingkungan maupun diluar lingkungan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat terhadap masyarakat yang menggunakan jasa layanan Kepelabuhanan.

**Ruang Lingkup :**

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat adalah kinerja Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat yang meliputi 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan;
2. Prosedur;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya / Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Sarana dan Prasarana;
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

**Manfaat :**

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi ( *strategy and action plan* ) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar SKPD, bidang, UPT yang menyelenggarakan pelayanan publik

## **BAB II**

### **ANALISIS DAN HASIL SKM**

#### **1. Profil/Data Responden**

Profil responden yaitu Pelaku Usaha Perikanan yang melakukan aktivitas di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat yang di survei selama Tahun 2020 yaitu mulai tanggal 27 Juli s/d 28 Agustus berjumlah ± 60 pelaku usaha yang melakukan usaha dibidang perikanan terbanyak pada rentang usia antara 40 sampai 55 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedang tingkat pendidikan yang terbanyak SD dan SLTA namun mempunyai kopetensi masing-masing seperti nahkoda kapal perikanan telah memiliki pendidikan dan latihan khusus membawa kapal perikanan (Atkapin dan Ankapin III) dengan pekerjaan responden terdiri dari :

- ✓ Pemilik Kapal Perikanan
- ✓ Nahkoda Kapal Perikanan
- ✓ Agen / Penampung Hasil Tangkapan Ikan
- ✓ Pengusaha Pembekuan Ikan
- ✓ Penyewa Lahan Kawasan Industri
- ✓ Penyewa Gedung dan Bangunan
- ✓ Pengusaha Bengkel Kapal Perikanan
- ✓ Pengusaha Kantin
- ✓ Pengusaha SPDN untuk Kapal Perikanan dan
- ✓ Mahasiswa yang melakukan PKL
- ✓ Pedagang Sembako

#### **2. Data Kuesioner**

Kami melakukan survei berdasarkan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang disampaikan oleh Gubernur Kalimantan Barat sesuai dengan Nomor Surat : 065/1590/OR-B tanggal 9 Juli 2020 dengan jumlah responden sebanyak 52 responden dengan data sebagaimana daftar di bawah ini :

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
12	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
13	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	

23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
24	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	1	3	4	4	3	3	3	4	
30	3	1	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	4	4	3	4	4	3	4	
35	4	1	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	4	4	4	4	4	4	1	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
42	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
48	4	4	4	3	4	3	4	4	4	

49	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
50	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4	

*Sumber : Tim IKM UPT-PP Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020*

### c. Hasil Perhitungan SKM

Jumlah Populasi diestimasi sebanyak 60 sehingga Responden di sebarakan 60 dan jumlah kuesioner yang dapat dikumpulkan 52 responden sehingga jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau di olah sebanyak 52 kuesioner.

Survei Kepuasan masyarakat Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dilaksanakan pada lingkungan Pelabuhan dan luar pelabuhan.

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 27 Juli s/d 28 Agustus 2020, dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat .

### Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan, pembagian dan pengumpulan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 ( tiga ) tahapan, yaitu :

- a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;
- b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,111;
- c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 ( sembilan ) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata – rata tertimbang ” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 ( Sembilan ) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

<b><u>Bobot Nilai Tertimbang</u></b>			
<b>Jumlah Bobot</b>	=	$\frac{1}{9}$	= 0,111
<b>Jumlah Unsur</b>			

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai beriku

<b><u>Indeks Kepuasan Masyarakat</u></b>		
<b>Total dari Nilai Persepsi per Unsur</b>	=	<b>Nilai Penimbang</b>
<b>Total Unsur yang Terisi</b>		

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 66 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

<b>IKM Unit Pelayanan X 25</b>
--------------------------------



Mutu Pelayanan :

- A ( Sangat Baik ) : 88,31 – 100,00  
 B ( Baik ) : 76,61 – 88,30  
 C ( Kurang Baik ) : 63,00 – 76,60  
 D ( Tidak Baik ) : 25,00 – 64,99

Dari 48 kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dipilih secara acak, diperoleh jawaban responden sebagaimana table dibawah ini :

### Data dan Perhitungan

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									Ket
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	
2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
7	3	4	3	4	3	4	3	2	4	
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
9	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
12	3	4	4	4	3	3	3	3	4	

13	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
16	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
19	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
24	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
28	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	1	3	4	4	3	3	3	4	
30	3	1	3	4	3	3	3	3	4	
31	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
32	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	3	4	4	4	3	4	4	3	4	

35	4	1	3	3	3	3	3	3	4	
36	3	3	4	4	4	4	4	4	1	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
40	4	4	3	3	3	4	4	3	4	
41	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
42	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
45	3	4	4	4	3	3	4	3	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
48	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
49	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
50	3	3	3	3	4	4	3	3	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
NRR										*)
Tertbg/ Unsur	0,357	0,354	0,357	0,383	0,380	0,380	0,383	0,371	0,416	<b>3,462</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>**)</b> <b>86.556</b>

Sumber : Tim IKM UPT Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020

**Keterangan :**

- U1 s.d. U19 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 86.56</b>
-----------------------------------

**Hasil Rekapitulasi**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NRR</b>	<b>IKM</b>	<b>MUTU</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	Persyaratan	3.298	82	B	Baik
2	Prosedur	3.319	82	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3.362	84	B	Baik
4	Biaya Tarif	3.532	88	B	Baik
5	Produk Layanan	3.468	86	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.511	87	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.511	87	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.426	85	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3.766	94	A	Sangat Baik
	<b>Hasil SKM / Nilai SKM</b>	<b>3.462</b>	<b>86</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

**Mutu Pelayanan :**

- A ( Sangat Baik ) : 88,31 – 100,00
- B ( Baik ) : 76,61 – 88,30
- C ( Kurang Baik ) : 63,00 – 76,60
- D ( Tidak Baik ) : 25,00 – 64,99

#### 4. Hasil Analisa dan Tindak Lanjut

##### Hasil Analisa :

Dari hasil jawaban responden sebagaimana tabel 1 di atas, maka rekapitulasi nilai-nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

##### Rekapitulasi Jawaban Responden Perunsur Pelayanan

No.	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata- Rata
U1	Persyaratan	3.298
U2	Prosedur	3.319
U3	Waktu Pelayanan	3.362
U4	Biaya / Tarif	3.532
U5	Produk Layanan	3.468
U6	Kompetensi Pelaksana	3.511
U7	Perilaku Pelaksana	3.511
U8	Sarana dan Prasarana	3.426
U9	Penanganan Pengaduan	3.766

*Sumber : Tim IKM UPT Provinsi Kalimantan Barat Tahun 2020*

Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : **Persyaratan ( 3,298 )**.

Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : **Penanganan Pengaduan ( 3,766)**.

##### Tindak Lanjut :

Di lihat dari hasil analisa Skor rata-rata nilai terendah terdapat pada Persyaratan (U1) dengan nilai 3.298 (cepat), hal ini pun sudah maksimal dilakukan untuk melayani pelaku usaha yang membutuhkan pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat dan kedepan akan lebih di maksimalkan (Sangat

Cepat) dengan mengupayakan memperbaiki dan menambah sarana pelayanan serta meningkatkan kompetensi (keahlian) petugas pelayanan. Sedangkan Skor rata-rata nilai unsur tertinggi terdapat pada Penanganan Pengaduan (U9) dengan nilai 3.766, hal ini tetap kami pertahankan dan akan lebih di tingkatkan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelaku usaha perikanan sehingga mereka merasa terlayani dengan baik (sangat puas).

## 5. Deskripsi Kelebihan dan Kelemahan pada setiap komponen yang di ukur

Di lihat dari komponen yang di ukur dengan kenyataan pelayanan di lapangan semua telah terwakili mulai dari kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan, kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, perilaku terkait dengan kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan sudah **Optimal/Edial**.

## 6. Perbandingan Hasil Survei

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat baru dilakukan sejak tahun 2016, 2017, 2018, 2019 dan 2020 sekarang. Jika di bandingkan hasil survei tahun sebelumnya (2019) dengan hasil mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan dengan hasil /nilai IKM 86.14 (Baik) dan tahun (2020) dengan hasil /nilai IKM **86.56 (Baik)**.

Dibandingkan dengan hasil nilai survei SKM dengan hasil mutu pelayanan/kinerja tahun 2020 dengan hasil/nilai IKM 86.56 (Baik), maka terdapat Kenaikan mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan jika di lihat dari nilai meningkat sebesar 0.42 point (86.14 - 86.56) atau meningkat 0.48 %

## BAB III PENUTUP

### 1. Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Indeks Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar – benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab – bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Jumlah pelaku usaha perikanan yang melakukan aktivitas di Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan Provinsi Kalimantan Barat berjumlah  $\pm$  100, maka jumlah responden yang terpilih ditetapkan sejumlah 52 orang dengan berbagai unsur dari berbagai unsur.
2. Survei Kepuasan Masyarakat Priode Juli 2020 dengan nilai 84,49 (Baik ).
3. Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu : **Persyaratan (3,298 )** Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : **Penanganan Pengaduan ( 3,766 )**.

### 2. Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan ( *top manager* ) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Disisi lain pelanggan ( masyarakat ) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat yang diperlukan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya – upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “ **BAIK** ” dari masyarakat, masih ada hal – hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan beberapa saran yang

kemudian dapat menjadi rekomendasi dalam membentuk kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya pemberian pendidikan dan pelatihan secara berkala kepada petugas pelayanan ( front office ) sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan, kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penambahan beberapa fasilitas, sarana dan prasarana sehingga dapat memperlancar sejumlah aktivitas pelayanan;
3. Penambahan jumlah petugas pelayanan sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih cepat dan tepat waktu;
4. Pemangkasan persyaratan yang tidak relevan sehingga waktu yang diperlukan dalam pengurusan lebih cepat dan mudah;
5. Memperbanyak kegiatan sosialisasi – sosialisasi, seperti Undang- undang, Peraturan Daerah sehingga masyarakat terutama pelaku usaha dibidang perikanan lebih memahami persyaratan yang diperlukan.



**Lampiran :****RESPONDEN**

JUMLAH : 52 ORANG

JENIS KELAMIN : LAKI-LAKI = 45 ORANG ; PEREMPUAN : 7 ORANG

<b>USIA</b>	<b>PENDIDIKAN</b>	<b>PEKERJAAN</b>
≤ 20 th : 3 Orang	SD / MI : 7 Orang	PNS/Peg. Pem : 3 Orang
21 – 30 th : 11 Orang	SMP / MTs : 19 Orang	Peg. Swasta : 7 Orang
30 – 35 th : 2 Orang	SMA / K / MA : 8 Orang	Pelajar/Mahasiswa : 9 Orang
35 – 40 th : 8 Orang	D-1/D-2/D-3 : 11 Orang	Wirausaha : 9 Orang
41 – 50 th : 20 Orang	D-4 / S-1 : 4 Orang	Lainnya / Nelayan : 24 Orang
51 – 60 th : 8 Orang	S-2 / Profesi : 3 Orang	

**RENCANA TINDAK LANJUT**

No	Judul Pelayanan	Keluhan	Tindak Lanjut Pengaduan	Jangka Waktu Pelaksanaan			Penanggung jawab
				Pendek	Menengah	Panjang	
1	2	3	4	5	6	7	8
1	<b>KASUBBAG TATA USAHA</b> ➤ Penanganan Surat Keluar	-	-	-	-	-	KASUBBAG TATA USAHA
2	<b>SEKSI OPERASIONAL PELABUHAN DAN KESYAHBANDARAN</b>						
2.1	Penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Kadang-kadang waktu proses penerbitan SPB lama yaitu 2 s/d 3 jam, melebihi waktu SOP ( 60 menit)	Proses Penerbitan SPB akan dipercepat kurang dari 60 per kapal (dokumen)	pembinaan kepada personil memproses SPB	kelengkapan sarana dan prasarana seperti sarana computer, aifet dan jaringan internet,	Konsisten penerbitan SPB Sesuai SOP dan menjaga ketersediaan sarana dan prasaran	Syahbandar di Pelabuhan Perikanan dan operator
2.2	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Keberangkatan Kapal (STBLKKB)	Kadang-kadang waktu proses penerbitan STBLKKB lama yaitu 1 s/d 2 jam, melebihi waktu SOP ( 30 menit)	Proses Penerbitan STBLKKB akan dipercepat kurang dari 30 per kapal (dokumen)	pembinaan kepada personil memproses STBLKKB	kelengkapan sarana dan prasarana seperti sarana computer, aifet dan jaringan internet,	Konsisten penerbitan STBLKKB Sesuai SOP dan menjaga ketersediaan sarana dan prasaran	Syahbandar di Pelabuhan Perikanan dan operator

2.3	Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal (STBLKKD)	Kadang-kadang waktu proses penerbitan STBLKKD lama yaitu 1 s/d 2 jam, melebihi waktu SOP ( 30 menit)	Proses Penerbitan STBLKKD akan dipercepat kurang dari 30 per kapal (dokumen)	pembinaan kepada personil memproses STBLKKD	kelengkapan sarana dan prasarana seperti sarana computer, aifet dan jaringan internet,	Konsisten penerbitan STBLKKD Sesuai SOP dan menjaga ketersediaan sarana dan prasaran	Syahbandar dan Petugas Kesyahbandaran di Pelabuhan Perikanan serta operator
2.4	Penerbitan Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	-	-	-	-	-	Operator, Kepala Pelabuhan dan Alternet
2.5	Penerbitan Surat Rekomendasi Pembelian Jenis BBM Tertentu (Jenis Minyak Solar/ Gas Oil )	-	-	-	-	-	Operator, Kasi Operasional Pelabuhan & Kesyahbandaran serta Kepala Pelabuhan
2.6	Pelaksanaan Inspeksi Pembongkaran Ikan	Kadang – kadang petugas tidak ada ditempat pada saat ikan bongkar terutama diluar jam kerja	Akan dikoordinasikan dengan tim pengawas bongkar ikan yang telah ditugaskan	pembinaan kepada personil pengawas bongkar ikan	kelengkapan sarana dan prasarana seperti: ATK, sepatu kerja, jas hujan	Komitmen dan Konsisten untuk tetap melakukan inspeksi pembongkaran ikan Sesuai SOP	Kasi Operasional Pelabuhan & Kesyahbandaran dan Tim pengawas Bongkar ikan

3	<b>SEKSI KELOLA PELAYANAN USAHA</b>	<b>TATA DAN</b>						
1	Sewa Lahan dan Bangunan		Harga sewa yang terlalu tinggi dengan kondisi ekonomi sekarang	Melakukan permohonan usulan penetapan harga sewa oleh pihak yang berkompeten	Pengusulan ke Kepala Dijnas Kelautan dan Perikanan Prov.KakBal	-	Melakukan peninjauan ulang oleh pihak yang berkompeten	Kasi Tata Kelola dan Pelayana Usaha, Kepala Pelabuhan dan Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Pelabuhan Perikanan  
Provinsi Kalimantan Barat,



*(Handwritten signature)*  
KASIANUS KIMIN, S.Pi, MH  
Pembina  
Nip.19680626 199203 1 03