

**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA ELEKTRONIK**  
**PROVINSI JAWA TIMUR**  
**(SuKMa-e Jatim)**

**TAHUN 2023**  
**(PERIODE 01 MEI 2023 – 31 DESEMBER 2023)**



**DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI JAWA TIMUR**  
**UPT PELABUHAN PENGUMPAN REGIONAL BANYUWANGI**

Jl. Ikan Cucut No.1, Kelurahan Kampung Mandar  
Kecamatan Banyuwangi, Kabupaten Banyuwangi  
Telp/Fax (0333) 4465504

## KATA PENGANTAR

Penyusunan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi merupakan sebuah bentuk penyajian data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya pada seluruh unit penyelenggara layanan di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi.

Kegiatan penyusunan Hasil SKM pada UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi Tahun 2023 bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan, secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi.

Laporan Akhir ini memuat pendahuluan, pelaksanaan survey, hasil analisa serta rencana tindak lanjut serta ditutup dengan kesimpulan serta rekomendasi. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini disadari masih banyak kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan laporan ini dari berbagai pihak yang terkait.

Kepala UPT Pelabuhan Pengumpan  
Regional Banyuwangi



**HARI YULIANTO, S.T., M.Si.**

Pembina

NIP. 19760702 199803 1 005

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR .....	iv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan .....	3
1.3 Landasan Hukum.....	3
1.4 Sasaran .....	4
1.5 Waktu dan Tempat .....	4
1.6 Unsur dan Pertanyaan Kuisisioner SuKMa-e Jatim.....	4
BAB II METODOLOGI SURVEI.....	7
2.1 Metode Survei.....	7
2.2 Metode Pengolahan Data .....	7
2.3 Data Survei .....	8
BAB III ANALISIS .....	10
4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
4.2 Saran dan Masukan.....	12
BAB IV KESIMPULAN.....	14
3.1 Kendala Saat Melakukan Survei.....	14
3.2 Kesimpulan .....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
Tabel 2 Skala Penilaian SuKMa-e Jatim .....	8
Tabel 3 Jumlah Responden SuKMA-e Jatim Berdasarkan Jenis Kelamin .....	8
Tabel 4 Jumlah Responden SuKMA-e Jatim Berdasarkan Kategori Usia .....	9
Tabel 5 Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di UPT PPR Banyuwangi .....	10
Tabel 6 Hasil Analisa Kepuasan Masyarakat Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 .....	10
Tabel 7 Tabel Saran dan Masukan Survei Kepuasan Masyarakat 2023.....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Persentase Jenis Kelamin Responden Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 .....	8
Gambar 2 Persentase Usia Responden Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 .....	9
Gambar 3 Grafik Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat 2023.....	11
Gambar 4 Perkembangan Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 - 2023 .....	11

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga pemerintah sebagai wakil Negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Selain itu, titik berat dari pemerintahan yang baik, salah satunya adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah selama ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Lembaga Pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Sebagai bentuk tanggung jawab seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perubahan urusan kewenangan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, dianjurkan sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun secara berkala untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungannya dengan pengukuran variabel penilaian yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan SKM unit penyelenggara pelayanan publik, serta memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang perhubungan dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan kegiatan teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang tertentu dibentuklah Unit Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) dan UPT Pelabuhan Pengumpan Regional (UPT PPR). UPT P3 LLAJ memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang teknis pelayanan, pengaturan, pengendalian, pemeriksaan pelanggaran dan penyidikan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat. Dalam hal

pelayanan masyarakat, beberapa fungsi UPT P3 LLAJ adalah pelaksanaan pengelolaan terminal; pelaksanaan pemberian perpanjangan perijinan trayek mobil penumpang umum dan mikrobus antar kota dalam provinsi dan ijin insidental; pelaksanaan saran pertimbangan teknis pemberian rekomendasi di bidang lalu lintas dan angkutan Jalan; dan pelaksanaan pemeriksaan teknis kendaraan bermotor. Sedangkan UPT PPR memiliki tugas di bidang teknis pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan serta penyediaan pelayanan jasa kepelabuhanan baik Pelabuhan pengumpan regional maupun pelabuhan angkutan sungai, danau dan penyeberangan, serta tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sejak 1 Januari Tahun 2017 telah menerima pelimpahan kewenangan pengelolaan terminal tipe B di Jawa Timur sebagai bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sampai dengan saat ini telah terdapat 27 terminal tipe B yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur melalui 11 Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) yang menyebar di berbagai daerah kabupaten/kota di Jawa Timur. Pengelolaan suatu terminal berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada masyarakat dengan mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil penghitungan dan analisis penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 lalu, hampir semua UPT LLAJ menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang cukup baik dan secara keseluruhan mengalami peningkatan nilai SKM. Demikian juga halnya dengan nilai SKM ijin perpanjangan trayek. Untuk mempermudah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 digunakan pencatatan hasil survei menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan oleh Biro Organisasi Setda. Prov. Jatim yaitu Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) sehingga lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan data kajian sebelumnya, hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) di Dinas Perhubungan tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No.	Unsur Penilaian	Nilai Rata-Rata per Unsur	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,28	81,95	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	83,40	B
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,29	82,34	B
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,40	85,05	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	82,83	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	84,18	B
7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,20	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33	83,16	B
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,29	82,29	B
TOTAL		3,33	83,27	B

*Tabel 1 Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Tahun 2022*

Berdasarkan hasil analisa tersebut di atas, hasil indeks survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Perhubungan sebesar 83,27 dengan predikat kualitas pelayanan baik (B), dengan nilai rata-rata sebesar 3,33.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan penyusunan laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) adalah tersusunnya rekomendasi atau kebijakan terkait kajian menuju pelayanan publik yang prima.

## 1.3 Landasan Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Institusi Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- d. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.
- e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Institusi Pelayanan Publik.



- f. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Institusi Pelayanan Publik.
- g. Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Nomor 188.4/814/113.1/2023 tentang Penunjukan Operator Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) Tahun 2023.

**1.4 Sasaran**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) pada tahun 2023 ini adalah pengguna jasa kepelabuhanan pada :

- a. Pelayanan di Pelabuhan Boom, Kabupaten Banyuwangi.
- b. Pelayanan di Pelabuhan Jangkar, Kabupaten Situbondo.
- c. Pelayanan di Pelabuhan Gili Ketapang, Kabupaten Probolinggo.
- d. Pelayanan di Pelabuhan Kangean, Kabupaten Sumenep.
- e. Pelayanan di Pelabuhan Sapeken, Kabupaten Sumenep.
- f. Pelayanan di Pelabuhan Masalembu, Kabupaten Sumenep.

**1.5 Waktu dan Tempat**

- a. Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) adalah tanggal 01 Mei 2023 s.d. 31 Desember 2023.
- b. Tempat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) adalah di Pelabuhan Boom, Pelabuhan Jangkar, Pelabuhan Gili Ketapang, Pelabuhan Kangean, Pelabuhan Sapeken, dan Pelabuhan Masalembu.

**1.6 Unsur dan Pertanyaan Kuisisioner SuKMa-e Jatim**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 9 unsur dalam pertanyaan terkait Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi :

- a. Persyaratan

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

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

<input type="checkbox"/>	Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/>	Sesuai
<input type="checkbox"/>	Kurang Sesuai	<input type="checkbox"/>	Sangat Sesuai

b. Prosedur

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

Pertanyaan :

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

<input type="checkbox"/>	Tidak Mudah
<input type="checkbox"/>	Kurang Mudah

<input type="checkbox"/>	Mudah
<input type="checkbox"/>	Sangat Mudah

c. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

<input type="checkbox"/>	Tidak Cepat
<input type="checkbox"/>	Kurang Cepat

<input type="checkbox"/>	Cepat
<input type="checkbox"/>	Sangat Cepat

d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh layanan dari penyelenggara.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

<input type="checkbox"/>	Sangat Mahal
<input type="checkbox"/>	Cukup Mahal

<input type="checkbox"/>	Murah
<input type="checkbox"/>	Gratis

e. Produk/Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

<input type="checkbox"/>	Tidak Sesuai
<input type="checkbox"/>	Kurang Sesuai

<input type="checkbox"/>	Sesuai
<input type="checkbox"/>	Sangat Sesuai

f. Kompetensi Petugas

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak Kompeten  
Kurang Kompeten

Kompeten  
Sangat Kompeten

g. Perilaku Petugas

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak Sopan dan Ramah  
Kurang Sopan dan Ramah

Sopan dan Ramah  
Sangat Sopan dan Ramah

h. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk  
Cukup

Baik  
Sangat Baik

i. Penanganan Pengaduan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

Pertanyaan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

Tidak Ada  
Ada Tetapi Tidak Berfungsi

Berfungsi Kurang Maksimal  
Dikelola dengan Baik

## BAB II

### METODOLOGI SURVEI

#### 2.1 Metode Survei

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi Tahun 2023 ini, pendekatan kajian yang digunakan adalah kajian yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (1999) bahwa penelitian/kajian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Selain itu, dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi Tahun 2023, untuk mendapatkan data primer dan sekunder dengan menggunakan metode survei. Metode survei menurut Jogiyanto HM (2013) merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden-responden secara tertulis maupun elektronik. Sedangkan pada survei SKM pada UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi Tahun 2023 ini menggunakan metode elektronik dengan SUKMA e-Jatim untuk data primer sedangkan data sekunder menggunakan metode dokumentasi. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner ini dilakukan secara mandiri oleh responden melalui scan barcode, sedangkan bagi responden yang tidak dapat menggunakan media elektronik dapat dilakukan pendampingan oleh petugas pelayanan dalam mengisi kuesioner.

#### 2.2 Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) dilakukan terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Adapun skala penilaian Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) adalah sebagai berikut :

NILAI PRESEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVENSIONAL IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 2 Skala Penilaian SuKMa-e Jatim

### 2.3 Data Survei

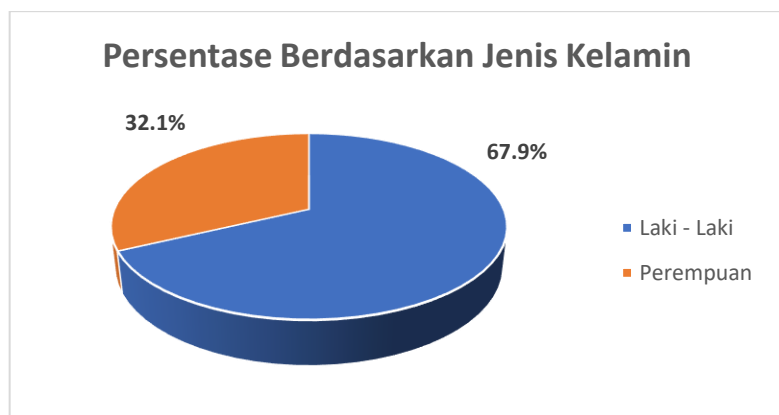
Berdasarkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) yang telah dilaksanakan pada 01 Mei 2023 s.d. 31 Desember 2023 didapatkan hasil sebagai berikut :

#### 1. Data Responden

Responden pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) adalah sebanyak 546 responden. Responden didapatkan dari hasil pelaksanaan survei pada Pelabuhan Boom Pelabuhan Jangkar, Pelabuhan Gili Ketapang, Pelabuhan Kangean, Pelabuhan Sapeken, dan Pelabuhan Masalembu.

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH
1	Laki - Laki	371
2	Perempuan	175
<b>TOTAL</b>		<b>546</b>

Tabel 3 Jumlah Responden SuKMA-e Jatim Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 Berdasarkan Jenis Kelamin

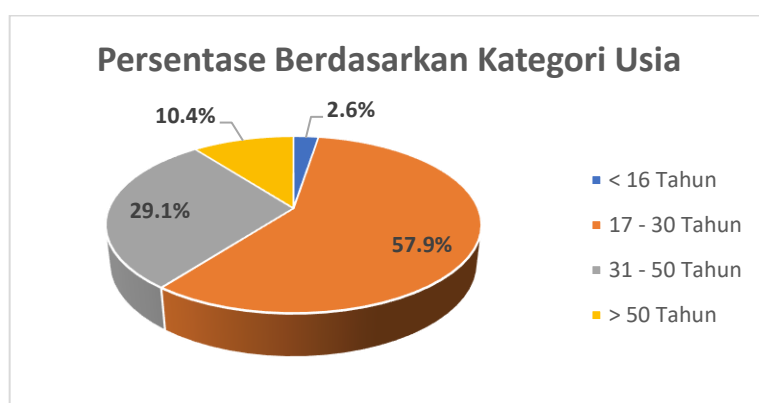


Gambar 1 Persentase Jenis Kelamin Responden Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023

Berdasarkan tabel dan gambar diatas diketahui bahwa responden SuKMA-e Jatim pada periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi didominasi oleh jenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 371 orang atau 67,9 persen, sedangkan jenis kelamin perempuan sebesar 175 orang atau 32,1 persen.

NO	KATEGORI USIA	JUMLAH
1	< 16 Tahun	14
2	17 - 30 Tahun	316
3	31 - 50 Tahun	159
4	> 50 Tahun	57
<b>TOTAL</b>		<b>546</b>

*Tabel 4 Jumlah Responden SuKMA-e Jatim Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 Berdasarkan Kategori Usia*



*Gambar 2 Persentase Usia Responden Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023*

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa responden SuKMA-e Jatim pada periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi didominasi oleh rentang usia 17 s.d. 30 tahun yaitu sebanyak 316 orang atau 57,9 persen, selanjutnya rentang usia 31 s.d. 50 tahun sebanyak 159 orang atau 29,1 persen, usia diatas 50 tahun sebanyak 57 orang atau 10,4 persen, dan usia dibawah 16 tahun sebanyak 14 orang atau 2,6 persen.

## BAB III

### ANALISIS

#### 4.1 Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari pelaksanaan SuKMa-E Jatim di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi didapatkan data sebagai berikut :

No	Unsur Penilaian	Pelabuhan Boom		Pelabuhan Giliketapang		Pelabuhan Jangkar		Pelabuhan Kangean		Pelabuhan Masalembu		Pelabuhan Sapeken	
		Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Hasil Indeks SKM
1	Persyaratan Pelayanan	3.34	83.54	3.35	83.73	3.15	78.75	3.15	78.75	3.31	82.75	3.40	85.00
2	Prosedur Pelayanan	3.44	85.98	3.21	80.16	3.08	77.00	3.16	79.00	3.13	78.25	3.27	81.75
3	Waktu Pelayanan	3.24	81.10	3.35	83.73	2.92	73.00	3.17	79.25	3.11	77.75	3.06	76.50
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.20	79.88	3.01	75.13	2.85	71.25	3.00	75.00	3.11	77.75	3.15	78.75
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.39	84.76	3.52	88.10	3.00	75.00	3.16	79.00	3.16	79.00	3.22	80.50
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3.46	86.59	3.39	84.66	3.22	80.50	3.20	80.00	3.31	82.75	3.30	82.50
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3.51	87.80	3.46	86.51	3.26	81.50	3.20	80.00	3.24	81.00	3.34	83.50
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.37	84.15	2.60	64.95	3.41	85.25	3.98	99.50	3.38	84.50	3.30	82.50
9	Sarana dan Prasarana	3.24	81.10	3.70	92.46	3.04	76.00	2.20	55.00	2.53	63.25	3.12	78.00
NILAI SKM		3.36	83.88	3.29	82.16	3.10	77.58	3.14	78.39	3.14	78.56	3.24	81.00

Tabel 5 Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi

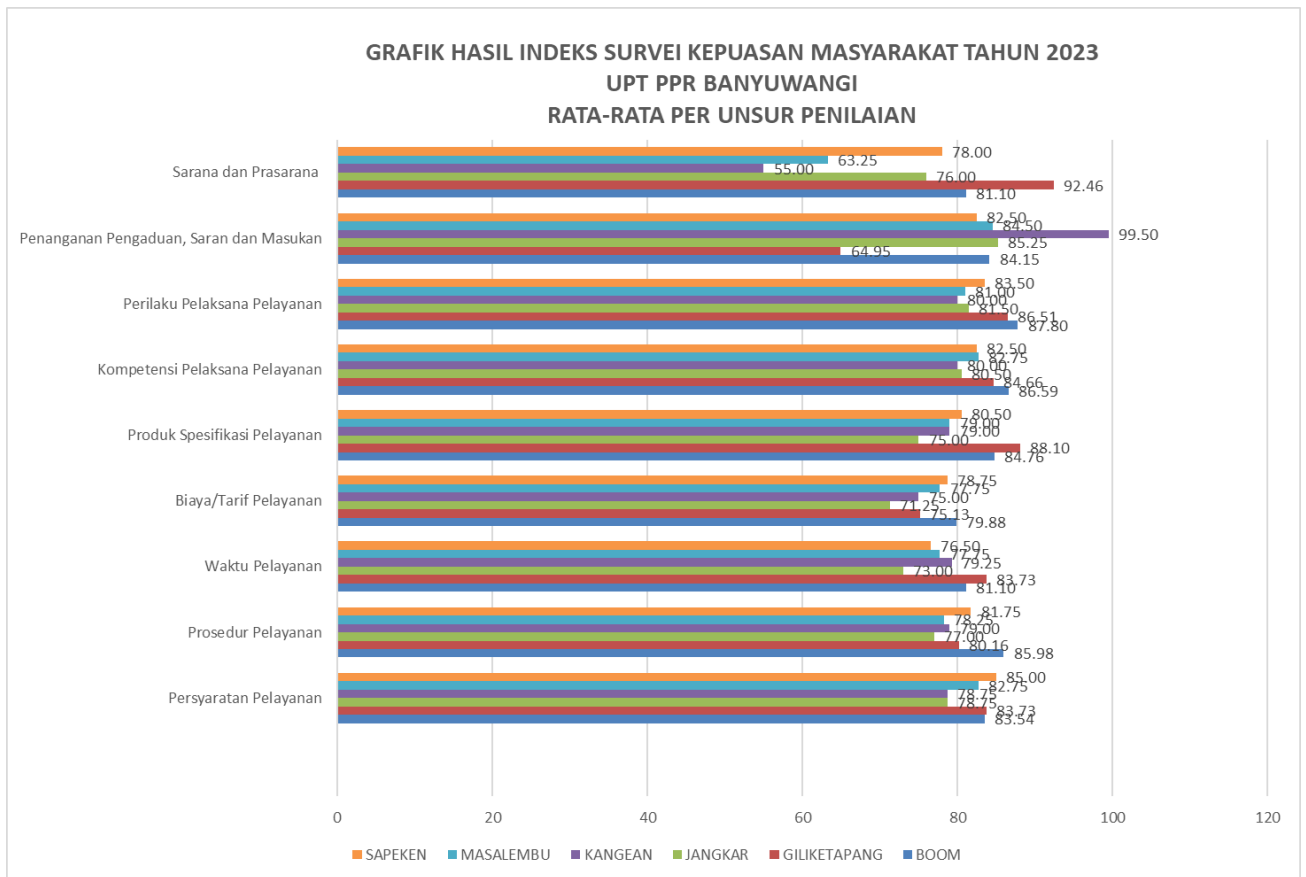
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Total Nilai Unsur ( $\Sigma$ )	1790	1746	1739	1651	1796	1806	1825	1771	1666
Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur ( $\Sigma/68$ )	3.28	3.2	3.18	3.02	3.29	3.31	3.34	3.24	3.05
NRR Tertimbang (NRR * 0,111)	0.36	0.35	0.35	0.33	0.36	0.36	0.37	0.36	0.34
Jumlah Total NRR Tertimbang	<b>3,18</b>								
IKM ( $\Sigma$ NRR Tertimbang * 25)	<b>79,53</b>								
Mutu Pelayanan	<b>B</b>								
Kinerja Unit Pelayanan	<b>Baik</b>								

Tabel 6 Hasil Analisa Kepuasan Masyarakat Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa Nilai Interval IKM Bulan September di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi berada pada persepsi 3 yaitu sebesar **79,53** sedangkan Mutu Pelayanan terletak pada skala **B**, serta Kinerja Unit Pelayanan **“Baik”**.

Berdasarkan tabel diatas, hasil penilaian indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi pada tahun 2023 sebesar 79,53 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau Baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,18.

Untuk melihat variabel penilaian dan indikator penilaian tahun 2023 yang mempunyai nilai terendah dan tertinggi disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 3 Grafik Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023

Berdasarkan grafik diatas, terdapat beberapa variabel yang mempunyai nilai baik namun juga terdapat beberapa variabel yang mempunyai nilai kurang baik. Beberapa variabel yang mempunyai nilai kurang baik adalah terkait dengan unsur Sarana dan Prasarana. Namun demikian untuk unsur lainnya memiliki nilai Baik dan Sangat Baik.

Secara umum, perkembangan hasil indeks kepuasan masyarakat (SKM) UPT PPR Banyuwangi tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 disajikan dalam grafik berikut ini.



Gambar 4 Perkembangan Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi Tahun 2020 - 2023



Secara umum perkembangan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2023 menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun, namun mengalami penurunan di tahun 2023. Tahun 2020 nilai SKM terminal UPT PPR Banyuwangi mencapai 78,08 atau dengan kualifikasi B atau baik, sementara untuk tahun 2021 nilai SKM mencapai 78,55 dengan kualifikasi kinerja pelayanan dalam kategori B atau Baik. Pada tahun 2022, nilai indeks kepuasan masyarakat meningkat menjadi 79,99 dengan kualifikasi kinerja pelayanannya dalam kategori baik atau B. Namun demikian, nilai SKM pada tahun 2023 menurun menjadi 79,53 dengan kategori B atau baik.

#### 4.2 Saran dan Masukan

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna pelayanan di Pelabuhan Boom Banyuwangi, Pelabuhan Jangkar, Pelabuhan Kangean, Pelabuhan Sapeken dan Pelabuhan Masalembo juga mengakomodasi saran dan masukan responden /masyarakat terhadap sarana dan fasilitas pelayanan. Saran dan masukan masyarakat terkait dengan peningkatan kualitas fasilitas pelayanan, kebersihan, harga tiket, dan sistem pembelian tiket, disajikan dalam tabel berikut ini.

PELABUHAN/WILKER	NO	SARAN/MASUKAN
Pelabuhan Boom	1	Kebersihan pelabuhan harus mendapat perhatian.
	2	Sudah baik namun tetap perlu ditingkatkan.
	3	Lampu penerangan pintu keluar boom kurang. Untuk patroli keliling lokasi mohon dilakukan dengan rutin.
Pelabuhan Jangkar	1	Perlu tambahan armada kapal.
	2	Fasilitas di tambah agar masyarakat lebih senang dan puas dengan fasilitas yg memadai.
	3	Tolong untuk di perbaiki sarana dan prasana.
	4	Seharusnya pembelian tiket menggunakan sistem online, untuk menghindari percaloan dan antrean. Sekarang sudah era digital.
	5	Mohon di perbaiki untuk pelayanan karena saat melakukan boarding pas sangat lama dan petugas loket kurang cekatan saat melayani masyarakat.
Pelayanan Pelabuhan Kangean	1	Tempat parkir kendaraan sangat buruk.
	2	Prasarana perlu di benahi.
	3	Sarana kurang memadai.
	4	Perbaiki kerusakan dermaga.
	5	Tolong perlebar jalan dan dermaga.

PELABUHAN/WILKER	NO	SARAN/MASUKAN
Pelayanan Pelabuhan Masalembo	1	Demi kelancaran bersama, mohon untuk jalan di dermaga segera diperbaiki.
	2	Perbaiki penerangan ketika kapal sandar malam hari.
	3	Sarana dan prasarana kurang baik.
	4	Kenyamanan paling utama untuk para pengguna jasa, selalu ramah dan tamah terhadap pengguna jasa, layani dengan baik, sopan dan penuh kehangatan.
Pelayanan Pelabuhan Sapeken	1	Semoga kedepannya lebih baik lagi.
	2	Tolong perbaiki dermaga serta sarana dan prasarana lainnya.
	3	Perbanyak kapal yang beroperasi.

*Tabel 7 Tabel Saran dan Masukan Survei Kepuasan Masyarakat Periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023*

## BAB IV

### KESIMPULAN

#### 3.1 Kendala Saat Melakukan Survei

Adapun kendala saat pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi pada 01 Mei 2023 s.d. 31 Desember 2023 antara lain adalah :

- a. Kondisi pelabuhan yang berada di Kepulauan Madura membuat survei secara elektronik sulit dilakukan dikarenakan koneksi internet yang masih minim.
- b. Banyak masyarakat di kepulauan yang tidak memiliki *smartphone* sehingga tidak semua orang dapat melakukan survei.
- c. Kebanyakan masyarakat yang sudah pernah mengisi survei enggan untuk mengisi survei kembali.

#### 3.2 Kesimpulan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi pada 01 Mei 2023 s.d. 31 Desember 2023 berjalan dengan cukup baik. Sebanyak 546 responden melaksanakan survei terhadap pelayanan kepelabuhanan di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi. Hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi pada periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023 adalah sebesar **79,53 atau Baik** tetapi masih dibawah target Indeks Kepuasan Masyarakat yang sudah ditetapkan di awal tahun yaitu 80,44.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-E Jatim) di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi pada periode 01 Mei s.d. 31 Desember 2023. Semoga dapat dijadikan dasar peningkatan kualitas pelayanan publik di UPT Pelabuhan Pengumpan Regional Banyuwangi.