Tersedia online di: http://ejournal-balitbang.kkp.go.id/index.php/JP
e-mail:jurnalpari@gmail.com
JURNAL PARI
Volume 11 Nomor 2 Desember 2025
p-ISSN: 2502-0730
e-ISSN : 2549-0133



EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PELABUHAN PERIKANAN PANTAI PASONGSONGAN, SUMENEP

Arif Rahman Halim[1,4], Nazilatul Fadlilah[2], Syukron Maulidharta[3,4], Kamaruddin Hidayat[3,4], Yus Isnainita Wahyu[5], Lego Suhono5, Bambang Suprakto[5]

[1]Universitas Dr. Soetomo
[2]Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Sukma Wijaya Sampang
[3]Universitas Trunojoyo Madura
[4]Pelabuhan Perikanan Pantai Pasongsongan, Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur
[5]Politeknik Kelautan dan Perikanan Sidoarjo

e-mail : arif_rahmanhalim@yahoo.co.id

Diterima tanggal: 11 Maret 2025; diterima setelah perbaikan: 26 Juni 2025 ; Disetujui terbit: 10 Desember 2025

ABSTRAK

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik dapat diukur melalui tingkat kepuasan penerima layanan, salah satunya menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengukur nilai IKM pelayanan di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Pasongsongan, Kabupaten Sumenep, serta (2) menganalisis perbedaan IKM berdasarkan jenis layanan. Penelitian dilaksanakan pada Mei-Juli 2024 menggunakan metode survei dengan 254 responden. Pengukuran mengacu pada pedoman Survei Kepuasan Masayrakat (SKM), dan perbedaan penilaian antar-jenis layanan dianalisis menggunakan Repeated Measures ANOVA yang dilanjutkan dengan uji t berpasangan. Hasil menunjukkan nilai IKM keseluruhan PPP Pasongsongan sebesar 91,12 dengan predikat ”Sangat Baik”. Unsur dengan nilai tertinggi adalah U7 (Perilaku Petugas), sedangkan nilai terendah adalah U9 (Sarana dan Prasarana). Analisis uji t berpasangan menunjukkan perbedaan signifikan antara Rekomendasi BBM Subsidi dan Sewa Fasilitas Pelabuhan ($p<0,001$), serta perbedaan signifikan antara Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan ($p=0,006$). Secara umum, layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan memiliki nilai paling rendah dan menjadi sumber perbedaan paling kuat dibanding dua layanan lainnya, terutama terkait aspek sarana-prasarana. Rekomendasi perbaikan diprioritaskan pada layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan melalui audit dan pemeliharaan fasilitas berbasis prioritas, serta pada layanan Perizinan Kapal Nelayan melalui transformasi digital pada tahapan yang masih manual guna meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.

Kata Kunci: indeks kepuasan masyarakat; jenis layanan; survei; pelayanan publik; pelabuhan perikanan.

ABSTRACT

The Public service performance is commonly assessed through users' satisfaction, which can be captured through the Community Satisfaction Index (IKM) derived from the Community Satisfacyion Survey (SKM). This study aimed to (1) measure the overall IKM of public services delvered by the Pasongsongan Coastal Fishing Port Unit, Sumenep Regency, and (2) examine whether IKM differs across service types. A quantitative survey was conducted from May to July 2024 involving 254 respondents. Service-type differences were analyzed using Repeated Measures ANOVA, followed by paired-sampeles t-test. The overall IKM was 91.12 (“Very Good”). The highest-rated element was U7 (Staff Behavior), while the lowest-rated element was U9 (Facilities and Infrastructure). Pairwise comparisons indicated a significant difference between Subsidized Fuel Recommendation and Licensing Services ($p=0.047$), a highly significant difference between Subsidized Fuel Recommendation and Facility Rental ($p<0.001$), and a significant difference between Licensing and Facility Rental services ($p=0.006$). Overall, Facility Rental exhibited the lowest satisfaction and contributed most to the observed differences, mainly due to facility-related issue. Recommended actions prioritize a comprehensive audit and priority-based maintenance plan

Korespondensi penulis:
Jl. Medan Merdeka Timur No. 16, Jakarta Pusat
email : arif_rahmanhalim@yahoo.co.id

Copyright © 2025, Jurnal Pari

for Rental Facilities and accelerated digital transformation of Licensing steps that remain manual to improve efficiency and user experience.

Keywords: public satisfaction index; service types; survey; public service; fishing port.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu sasaran strategis, yang diukur antara lain melalui instrumen penilaian kinerja pelayanan dan capaian indeks pelayanan publik. Dalam *Road Map* Reformasi Birokrasi 2020 – 2024, penguatan pelayanan publik diarahkan pada layanan yang lebih responsif dan berdaya saing, sekaligus mendorong peningkatan kinerja instansi pemerintah dalam penyelenggaraan layanan melalui cara bertatap muka ataupun secara tidak langsung (Kasmir, 2005; Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 25 Tahun 2020).

Dalam kerangka tata kelola pelayanan publik, kepuasan penerima layanan dipandang sebagai indikator penting untuk menilai apakah layanan telah memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Keputusan Menteri PAN RB RI Nomor 63 Tahun 2003). Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan kewajiban negara/penyelenggara layanan untuk memenuhi hak warga atas pelayanan, sekaligus menekankan pembangunan kepercayaan publik melalui penyelenggaraan layanan yang berkualitas. Sejalan dengan itu, kualitas layanan dan pengalaman warga saat berinteraksi dengan institusi publik berkorelasi dengan kepuasan dan kepercayaan terhadap pemerintah, yang menjadi prasyarat penting bagi legitimasi dan kinerja kebijakan (OECD, 2023).

Untuk mengukur kepuasan secara lebih terstandar, pemerintah menyiapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai mekanisme evaluasi berkala terhadap unit penyelenggara pelayanan publik, minimal satu kali dalam setahun. Pedoman teknis SKM menata aspek pengukuran, unsur layanan, hingga tata cara pengolahan nilai menjadi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sehingga hasilnya dapat dipakai sebagai dasar perbaikan kinerja layanan (Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 14 Tahun 2017). Dalam praktiknya, SKM/ IKM tidak hanya berfungsi sebagai nilai kinerja, tetapi juga sebagai perangkat manajerial untuk mengidentifikasi titik lemah proses layanan (misalnya prosedur, waktu layanan, kompetensi petugas, sarana prasarana, serta mekanisme konsultasi/pengaduan) dan mendorong perbaikan berkelanjutan (Peraturan Menteri PAN RB RI Nomor 17 Tahun 2017).

Namun demikian, citra pelayanan publik masih kerap diwarnai persepsi lamban, kurang adil, dan berbiaya tinggi, serta adanya risiko deviasi etika layanan yang dapat menurunkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Irawan, 2017). Tantangan ini semakin relevan dengan era transformasi layanan dan keterbukaan informasi, ketika publik menuntut proses yang lebih transparan, mudah diakses, dan terukur (Sinambela, 2006; Siwi & Nawawi, 2023). Dalam konteks unit layanan di sektor kelautan dan perikanan, termasuk UPT Pelabuhan Perikanan, pengukuran kepuasan menjadi penting karena pelabuhan merupakan simpul layanan yang berinteraksi langsung dengan pengguna (pelaku usaha dan masyarakat), sehingga kualitas pelayanan berimplikasi pada efektivitas operasional dan persepsi publik terhadap kinerja institusi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Pangongsongan, Sumenep, dan (2) menganalisis perbedaan nilai IKM berdasarkan jenis layanan. Temuan penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan sekaligus masukan operasional bagi perbaikan aspek layanan yang masih lemah pada tiap jenis layanan, selaras dengan agenda penguatan kualitas pelayanan publik dalam reformasi birokrasi.

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan survei kuantitatif deskriptif untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan publik di UPT Pelabuhan Perikanan Pantai (PPP) Pasongsongan, Kabupaten Sumenep. Pengumpulan data dilaksanakan pada Mei – Juli 2024.

Data dikumpulkan menggunakan angket/kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik melalui wawancara tatap muka untuk memastikan responden memahami pertanyaan, kemudian pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri baik menggunakan kertas survei maupun elektronik melalui Portal SKM Biro Organisasi Provinsi Jawa Timur.

Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan di PPP Pasongsongan yang mencakup tiga jenis layanan, Yaitu: (1) penerbitan Rekomendasi BBM Subsidi, (2) Perizinan Kapal Perikanan, dan (3) Penyewaan Fasilitas Sarana dan Prasarana Pelabuhan. Berdasarkan estimasi jumlah pengguna layanan tahun 2024 sebanyak 750 orang, penentuan ukuran sampel mengacu pada tabel Krejcie dan Morgan, sehingga diperoleh ukuran sampel ideal sebanyak 254 responden. Responden dipilih secara acak sesuai cakupan wilayah pelayanan PPP Pasongsongan. Responden merupakan masyarakat/pengguna yang menerima pelayanan pada periode penelitian.

Copyright © 2025, Jurnal Pari

Instrumen survei berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta diselaraskan dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di lingkungan Provinsi Jawa Timur. Pengukuran mengunakan skala Likert 4 poin (1-4) untuk menilai persepsi responden terhadap unsur pelayanan, dengan kategori penilaian dari ”Tidak Baik/Tidak Sesuai” hingga ”Sangat Baik/ Sangat Sesuai” sesuai indikator pada sistem e-Sukma Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Unsur pelayanan yang diukur meliputi: persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana seperti ditunjukkan pada Tabel 1.

Teknik Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai sesuai tabel bobot di atas. Cara penghitungan bobot hingga menjadi nilai IKM adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai/Unsur} = \text{Jumlah bobot nilai per unsur dari seluruh responden}$$

$$\text{Nilai Rata-rata (NRR)/Unsur} = \frac{\text{Nilai/Unsur}}{\text{Total responden}}$$

$$\text{NRR Tertimbang/Unsur} = \frac{\text{NRR/Unsur}}{\text{Bobot NRR Tertimbang}}$$

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

$$\text{IKM} = \text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus Nilai IKM (sebelum konversi) x

Tabel 1. Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Indikator	Bobot
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	Sangat sesuai	4
		Sesuai	3
		Kurang sesuai	2
		Tidak sesuai	1
2	Kemudahan prosedur pelayanan	Sangat mudah	4
		Mudah	3
		Kurang mudah	2
		Tidak mudah	1
3	Kecepatan waktu pelayanan	Sangat cepat	4
		Cepat	3
		Kurang cepat	2
		Tidak cepat	1
4	Kewajaran biaya /tarif pelayanan	Gratis	4
		Murah	3
		Cukup mahal	2
		Sangat mahal	1
5	Kesesuaian produk pelayanan dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	Sangat sesuai	4
		Sesuai	3
		Kurang sesuai	2
		Tidak sesuai	1
6	Kemampuan petugas dalam pelayanan	Sangat kompeten	4
		Kompeten	3
		Kurang kompeten	2
		Tidak kompeten	1
7.	Perilaku petugas dalam pelay-anan	Sangat sopan dan ramah	4
		Sopan dan ramah	3
		Kurang sopan dan ramah	2
		Tidak sopan dan ramah	1
8.	Penanganan pengaduan peng-guna layanan	Dikelola dengan baik	4
		Berfungsi kurang maksimal	3
		Ada tetapi tidak berfungsi	2
		Tidak ada	1
9.	Kualitas sarana dan prasarana	Sangat baik	4
		Baik	3
		Cukup	2
		Buruk	1

Sumber: Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021

Copyright © 2025, Jurnal Pari

Tabel 2. Mutu Pelayanan

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu	Predikat
1	3,54 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
2	3 ,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
3	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
4	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

25. Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja Unit Pelayanan Publik digambarkan dalam Tabel 2.

Data kuesioner diolah untuk memperoleh nilai IKM pada masing-masing jenis layanan sesuai pedoman SKM/IKM. Selanjutnya, nilai unsur pelayanan antar-jenis layanan dikomparasikan menggunakan uji Repeated Measures ANOVA untuk menguji perbedaan rata-rata penilaian pada tiga jenis layanan yang dibandingkan. Analisis dilakukan menggunakan SPSS versi 27.

Untuk mengetahui pasangan jenis layanan mana yang menunjukkan perbedaan yang signifikan, analisis dilanjutkan dengan uji t berpasangan (paired-samples t-test) pada tiap kombinasi dua layanan secara bergantian. Seluruh pengujian statistik menggunakan taraf signifikansi α = 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Nilai IKM PPP Pasongsongan

Survei terhadap 254 responden menghasilkan nilai IKM PPP Pasongsongan sebesar 91,12 (Tabel 3) dengan predikat kinerja “Sangat Baik”. Secara unsur, nilai tertinggi diperoleh pada U7 (Perilaku Petugas), sedangkan nilai terendah terdapat U9 (Kualitas Sarana dan Prasarana). Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan (khususnya Perilaku Petugas) dinilai sangat positif, sementara kualitas Fasilitas masih menjadi ruang perbaikan utama.

Nilai IKM Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan jenis layanan, responden terdiri dari Rekomendasi BBM Subsidi (n=63), Perizinan Kapal Perikanan (n=50), dan Sewa Fasilitas Pelabuhan (n=141). Nilai IKM tiap layanan ditampilkan pada Tabel 4 dan divisualisasikan pada Gambar 1.

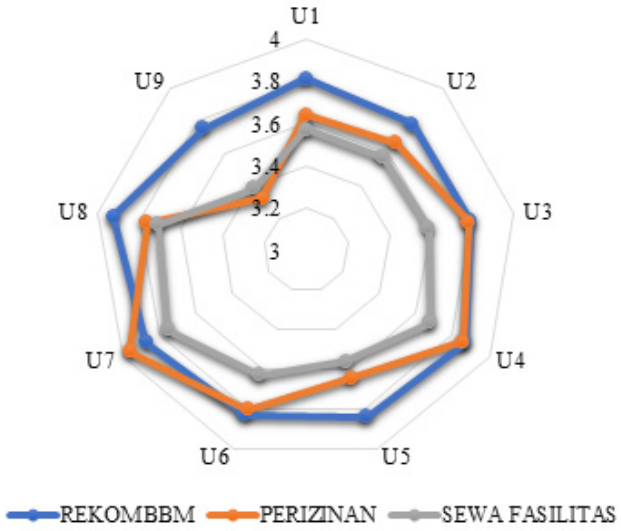
Tabel 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat PPP Pasongsongan

Penilaian	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Nilai/Unsur	926	924	934	956	926	932	971	958	878
NRR/Unsur	3,65	3,64	3,68	3,76	3,65	3,71	3,82	3,77	3,46
NRR/Unsur x 25	91,1	90,9	91,9	94,1	91,1	92,8	95,6	94,3	86,4
NRR Tertimbang / Unsur	0,4	0,4	0,4	0,41	0,4	0,41	0,42	0,41	0,38
Jumlah NRR IKM Tertimbang					3,64				
Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25					91,12				

Tabel 4. Nilai IKM Berdasarkan Jenis Pelayanan

Unsur	Rekomendasi BBM Subsidi (63)		Perizinan Kapal Perikanan (50)		Sewa Fasilitas Pelabuhan (141)	
	NRR/Unsur	(x25)	NRR/Unsur	(x25)	NRR/Unsur	(x25)
U1	3,81	95,25	3,64	91,00	3,57	89,25
U2	3,78	94,50	3,66	91,50	3,57	89,25
U3	3,79	94,75	3,78	94,50	3,59	89,75
U4	3,87	96,75	3,86	96,50	3,68	92,00
U5	3,84	96,00	3,64	91,00	3,56	89,00
U6	3,83	95,75	3,80	95,00	3,63	90,75
U7	3,87	96,75	3,96	99,00	3,75	93,75
U8	3,92	98,00	3,76	94,00	3,71	92,75
U9	3,75	93,75	3,32	83,00	3,38	84,50
NRR IKM	3,79	94,77	3,68	91,90	3,57	89,21

Copyright © 2025, Jurnal Pari



Gambar 1. Radar Nilai IKM per Jenis Layanan*Documentation: LPSDKP (2016)*

Hasil nilai IKM menunjukkan variasi antar-layanan sebagai berikut:

1. Rekomendasi BBM Subsidi memperoleh nilai tertinggi IKM 94,77, bahkan lebih tinggi dari nilai IKM keseluruhan yaitu 91,12. Unsur tertinggi pada layanan ini adalah U8 (Penanganan Pengaduan) sebesar 98,00 sedangkan unsur terendah adalah U9 (Sarana dan Prasarana) sebesar 93,75.
2. Perizinan Kapal Perikanan memperoleh IKM 91,90. Unsur adalah U7 (Perilaku Petugas) sebesar 99,00 sedangkan unsur terendah tetap U9 (Sarana dan Prasarana) sebesar 83,00.
3. Sewa Fasilitas Pelabuhan menunjukkan nilai terendah yaitu IKM 89,21. Unsur tertinggi adalah U7 (Perilaku Petugas) sebesar 93,75 sedangkan yang terendah adalah U9 (Sarana dan Prasarana) sebesar 84,5.

Secara umum, ketiga layanan konsisten menempatkan U7 (Perilaku Petugas) sebagai kekuatan utama, sementara U9 (Sarana dan Prasarana) menjadi unsur terlemah, terutama pada layanan Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan.

Hasil Analisis Komparatif

Uji *Repeated Measures* ANOVA

Hasil uji *Repeated Measures* ANOVA (Tabel 5) menunjukkan adanya perbedaan nilai unsur antar-jenis layanan ($p<0,05$). Dengan demikian, terdapat minimal satu pasangan layanan yang berbeda secara statistik pada penilaian unsur layanan.

Tabel 5. Hasil Uji Anova ***Repeated Measures***

Tests of Within-Subjects Effects

	Source	*Type III Sum of Squares*	*df*	*Mean Square*	*F*	*Sig.*
Nilai unsur	*Sphericity Assumed*	.220	2	.110	20.681	<.001
	Greenhouse-Geisser	.220	1.043	.211	20.681	.002
	Huynh-Feldt	.220	1.062	.207	20.681	.001
	Lower-bound	.220	1.000	.220	20.681	.002
Error (nilai unsur)	*Sphericity Assumed*	.085	16	.005		
	Greenhouse-Geisser	.085	8.346	.010		
	Huynh-Feldt	.085	8.497	.010		
	Lower-bound	.085	8.000	.011		

Tabel 6. Hasil Uji T Berpasangan

Paired Samples Test

		Paired Differences							
		Mean	*Std. Dev.*	*Std. Error Mean*	*95% Confidence Interval of the Difference*		*t*	*df*	*Sig. (2-tailed)*
					Lower	*Upper*			
Pair 1	Unsur Rekom BBM – Unsur Perizinan	.11222	.14351	.04784	.00191	.22253	2.346	8	.047
Pair 2	Unsur Rekom BBM – Unsur Sewa	.22111	.06153	.17381	.17381	.26841	10.780	8	<.001
Pair 3	Unsur Perizinan – Unsur Sewa	.10889	.08681	.04216	.04216	.17562	3.763	8	.006

Copyright © 2025, Jurnal Pari

Uji t Berpasangan (*Paired Samples t-test*)

Uji lanjut menggunakan uji t berpasangan (Tabel 6) dilakukan untuk mengidentifikasi pasangan jenis layanan yang berbeda secara signifikan setelah hasil *Repeated Measures* ANOVA menunjukkan adanya perbedaan penilaian unsur antar-layanan.

Hasil uji menunjukkan bahwa perbandingan antara layanan Rekomendasi BBM Subsidi dan Perizinan Kapal Perikanan memiliki nilai signifikansi p = 0,047 (p<0,05), yang berarti terdapat perbedaan yang signifikan meskipun selisih rerata relatif kecil. Selanjutnya, perbandingan antara layanan Rekomendasi BBM Subsidi dan Sewa Fasilitas Pelabuhan menghasilkan signifikansi p<0,001, yang mengindikasikan perbedaan sangat signifikan. Temuan ini menunjukkan adanya disparitas penilaian unsur yang paling kuat antara kedua layanan tersebut. Perbandingan antara layanan Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan juga menunjukkan perbedaan signifikan dengan p = 0,006 (p<0,05). Secara keseluruhan, hasil uji t berpasangan menegaskan bahwa layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan merupakan layanan yang paling berbeda dibandingkan dua layanan lainnya, sehingga dapat diprioritaskan sebagai fokus evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan PPP Pasongsongan.

Unsur yang Berpengaruh

1. Persyaratan Pelayanan (U1)

Nilai U1 menunjukkan variasi persepsi kemudahan/kejelasan persyaratan antar-jenis layanan (Rekomendasi BBM tertinggi, diikuti Perizinan Kapal Perikanan, lalu Sewa Fasilitas Pelabuhan). Dalam kerangka SKM, persyaratan merupakan titik awal yang membentuk persepsi awal pengguna: persyaratan yang jelas, terukur, dan mudah diakses cenderung meningkatkan kepuasan karena menurunkan ketidakpastian serta biaya transaksi (waktu/tenaga) pengguna. Studi IKM pada layanan publik tingkat kecamatan juga menegaskan bahwa unsur persyaratan menjadi sumber umpan balik utama warga ketika layanan dianggap berbelit atau sulit dipenuhi (Damayanti *et al*., 2019; Irawan, 2017).

Pada PPP Pasongsongan, persyaratan sudah ditopang oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP), yang didukung oleh Maklumat Pelayanan yang disosialisasikan berkala melalui media cetak maupun media sosial. Hal ini yang memungkinkan masyarakat dapat mengetahui secara pasti persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sebelum pengajuan permohonan pelayanan. Namun, perbedaan nilai antar-layanan mengindikasikan bahwa kejelasan informasi saja belum cukup. Kompleksitas persyaratan yang berbeda antar-layanan, misalnya Sewa Fasilitas Pelabuhan – Rekomendasi BBM Subsidi, tetap mempengaruhi persepsi kemudahan.

2. Prosedur Pelayanan (U2)

Prosedur Pelayanan berfungsi sebagai peta navigasi bagi pengguna karena prosedur yang ringkas, mudah dipahami, dan konsisten biasanya meningkatkan kepuasan (Damayanti *et al*., 2019; Irawan, 2017). Nilai tertinggi pada layanan Rekomendasi BBM Subsidi diduga disebabkan oleh lebih pendeknya tahapan alur proses pelayanan dibandingkan dengan jenis layanan lain. Selain itu dalam alur penerbitan surat rekomendasi tidak terdapat proses verifikasi dan validasi dari instansi pusat seperti yang terdapat pada tahapan alur pelayanan perizinan, sehingga masyarakat menjadi mudah memahami dan lebih cepat dalam mendapatkan output dari pelayanan tersebut.

3. Waktu Pelayanan (U3)

Selisih nilai pada unsur Waktu Pelayanan (U3) menunjukkan pola yang hampir serupa dengan unsur sebelumnya. Nilai tertinggi terdapat pada layanan Rekomendasi BBM Subsidi (94,75) disusul Layanan Perizinan Kapal Perikanan (94,50) dan layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan (89,75). Perbedaan ini penting karena waktu pelayanan sangat sensitif, dimana pengguna menilai layanan bukan hanya dari berapa lama proses berlangsung, tetapi juga seberapa pasti proses tersebut dapat diprediksi (*predictability*). Dengan demikian, kepuasan tidak hanya dipengaruhi durasi, melainkan juga kepastian tahapan dan kejelasan kapan layanan akan selesai.

Nilai yang tinggi pada layanan Rekomendasi BBM Subsidi dan Perizinan Kapal Perikanan diduga berkaitan dengan proses penerbitan yang relatif cepat dan lebih terstandarisasi, karena permohonan dapat segera diinput melalui aplikasi yang tersedia dan diterbitkan dalam bentuk soft file maupun cetak. Sebaliknya, pada layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan, nilai yang lebih rendah sejalan dengan proses yang masih lebih manual serta adanya kebutuhan pengecekan kondisi/kualitas fasilitas sebelum layanan dinyatakan selesai, sehingga durasi dan kepastian waktu penyelesaian menjadi lebih bervariasi. Mardalena (2024) menunjukkan bahwa reponsivitas dan ketepatan waktu berkontribusi besar terhadap kepuasan, terutama ketika beban permohonan meningkat atau proses masih manual. Temuan lain juga menegaskan bahwa keterlambatan pelayanan dapat menurunkan kepuasan pengguna (Akbar dan Risky, 2020), dan pada periode tertentu ketika permohonan meningkat, respon petugas cenderung melambat sehingga unsur waktu sering menjadi nilai terendah (Cahyaningsih dan Rudianto, 2021).

4. Biaya/Tarif Pelayanan (U4)

Pada unsur Biaya/Tarif Pelayanan (U4), hasil menunjukkan pola yang relatif konsisten dan wajar secara perilaku, dimana layanan pengurusan dokumen/perizinan (Rekomendasi BBM Subsidi dan Perizinan Kapal Perikanan) yang dikeluarkan oleh Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur, dalam

Copyright © 2025, Jurnal Pari

hal ini adalah dinas induk dari PPP Pasongsongan, yang gratis cenderung memperoleh penilaian lebih tinggi, sedangkan layanan berbiaya (Sewa Fasilitas Pelabuhan) berada dibawah keduanya. Temuan ini sejalan dengan Zulfadli dkk. (2019) yang menunjukkan bahwa layanan dengan biaya/tarif gratis sering kali menghasilkan nilai unsur biaya/tarif tertinggi dibanding unsur lainnya/

Meskipun demikian, penilaian pengguna terhadap U4 tidak semata ditentukan oleh ada/tidaknya biaya, melainkan oleh kewajaran tarif, transparansi, kejelasan dasar penetapan biaya, serta kesesuaian manfaat yang diterima (*value-for-money*) (OECD, 2017; OECD, 2023). Dalam konteks PPP Pasongsongan, penarikan sewa fasilitas telah mengacu pada ketentuan yang berlaku, yaitu Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2019 tentang tarif pada Dinas Kelautan dan Perikanan, sehingga secara normatif dasar tarifnya jelas. Namun nilai U4 yang lebih rendah pada layanan sewa mengindikasikan bahwa ketika pengguna membayar, evaluasi menjadi lebih sensitif, bukan hanya pada besaran tarif tetapi juga pada pengalaman layanan secara keseluruhan, termasuk kualitas fasilitas yang digunakan. Karena itu, pembahasan U4 perlu ditegaskan sebagai isu yang berpasangan dengan U9 (sarana dan prasarana), ketika fasilitas yang disewakan membaik dan informasi tarif (dasar hukum, komponen, serta apa yang diperoleh pengguna) disampaikan lebih transaparan, persepsi kewajaran tarif cenderung meningkat meskipun besaran tarif tidak berubah (Damayanti dkk., 2019; OEC, 2023).

5. Kesesuaian Produk Pelayanan (U5)

Pada unsur Kesesuaian Produk Pelayanan (U5), penilaian masyarakat secara umum menunjukkan bahwa output layanan PPP Pasongsongan dinilai sangat sesuai dengan standar dan kebutuhan pengguna. Unsur ini merefleksikan dimensi inti kepuasan (*satisfaction*), yakni evaluasi pengguna setelah membandingkan hasil layanan yang diharapkan dengan output yang benar-benar diterima (Damayanti dkk., 2019). Meski demikian, data memperlihatkan adanya variasi nilai antar jenis-layanan, Rekomendasi BBM Subsidi memperoleh nilai kesesuaian tertinggi, sedangkan Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan cenderung lebih rendah. Pola ini sejalan dengan karakteristik output layanan, dimana output Rekomendasi BBM Subsidi relatif tunggal dan jelas, sehingga ekspektasi pengguna lebih seragam dan mudah dipenuhi. Sebaliknya pada Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan output/hasil layanan cenderung lebih beragam, sehingga ekspektasi pengguna juga lebih variatif dan dapat menurunkan persepsi kesesuaian ketika terjadi perbedaan kecil antara yang diharapkan dan yang diterima.

Ketidakselarasan (*mismatch*) antara standar layanan dan output yang diterima akan cepat tercermin pada penilaian kepuasan, bahkan ketika prosedur maupun perilaku petugas dinilai baik (OECD, 2023; Damayanti dkk., 2019). Dengan demikian, perbedaan nilai U5 pada PPP Pasongsongan dapat dipahami sebagai konsekuensi dari variasi output dan ekspektasi, bukan semata kualitas pelayanan. Temuan ini konsisten dengan Hadi (2020) bahwa kepuasan muncul ketika kinerja layanan yang dirasakan memenuhi harapan. Ketika harapan lebih beragam, peluang terjadinya ketidaksesuaian persepsi juga meningkat, sehingga nilai U5 pada layanan dengan output beragam cenderung lebih sensitif.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)

Layanan Rekomendasi BBM Subsidi (95,75) dan Perizinan Kapal Perikanan (95,00) memperoleh penilaian lebih tinggi dibandingkan Sewa Fasilitas Pelabuhan (90,75). Perbedaan ini dapat dibaca dari dua sisi. Pertama, U6 merefleksikan kompetensi teknis administratif petugas dalam menjalankan prosedur, memberikan informasi yang tepat, dan memastikan proses layanan berjalan efektif. Kedua, U6 juga merupakan persepsi kompetensi yang terbentuk dari pengalaman pengguna terhadap hasil layanan, artinya ketika pengguna merasa output layanan memuaskan, mereka cenderung menilai petugas lebih kompeten, dan sebaliknya. Kompetensi petugas dan responsivitas layanan merupakan prediktor penting kepuasan, terlebih ketika proses didukung sistem atau teknologi yang mempermudah ketepatan dan konsistensi layanan (Hadi, 2020; OECD, 2023).

Tingginya skor U6 pada layanan Rekomendasi BBM Subsidi dan Perizinan Kapal Perikanan berasal dari petugas yang difasilitasi mengikuti pelatihan dan pembagian tugas yang dilakukan sesuai keahlian sehingga kualitas layanan lebih terjaga. Temuan ini sejalan dengan bukti empiris bahwa pelatihan berpengaruh posisitf terhadap kompetensi dan kinerja karyawan, termasuk penguatan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif (Wisastra dan Sagala, 2016; Dyastuti, 2018; dan Yulianty dkk., 2021). Sementara itu, nilai U6 pada layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan yang lebih rendah dapat dipengaruhi oleh karakter layanan yang berbayar dan sangat terkait dengan kondisi fasilitas, sehingga pengalaman pengguna terhadap hasil layanan berpotensi ikut membentuk penilaian pada aspek kompetensi.

7. Perilaku Petugas Pelayanan (U7)

Pada unsur Perilaku Petugas (U7), PPP Pasongsonan menunjukkan kinerja yang sangat menonjol karena U7 menjadi nilai tertinggi pada seluruh jenis layanan, dengan nilai tertinggi pada layanan Perizinan Kapal Nelayan (99), diikuti Rekomendasi BBM Subsidi (96,75), dan Sewa Fasilitas Pelabuhan (93,75). Temuan ini menegaskan bahwa dimensi interaksi frontliner yang sopan, ramah, dan responsif merupakan kekuatan utama PPP Pasongsongan.

Copyright © 2025, Jurnal Pari

Hasil tersebut sejalan dengan Irawan (2017) dan Hadi (2020) yang menempatkan perilaku aparatur sebagai determinan penting kepuasan karena merupakan titik kontak langsung yang paling mudah dirasakan oleh pengguna layanan. Pesepsi masyarakat yang menilai petugas ”sangat sopan dan ramah” juga konsisten dengan bukti empiris bahwa keramahan dan kesantunan pegawai berkontribusi pada penilaian layanan yang lebih baik (Akbar dan Risky, 2020), serta mencerminkan tuntutan integritas dan profesionalisme SDM dalam pelayanan publik (Cahyaningsih dan Rudianto, 2021).

Capaian U7 yang tinggi dapat dipahami dalam konteks implementasi budaya pelayanan prima di PPP Pasongsongan, seperti penerapan 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, dan Santun) serta komitmen pemberian kompensasi kepada pengguna layanan ketika hasil layanan tidak sesuai standar. Praktik tersebut selaras dengan nilai ASN ”Berorientasi Pelayanan” yang menekankan kemampuan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, ramah, cekatan, solutif, dapat diandalkan, serta melakukan perbaikan berkelanjutan (BKN, 2022). Dengan demikian, U7 tidak hanya menjadi indikator kepuasan tertinggi, tetapi juga mencerminkan kualitas budaya layanan yang perlu dipertahankan sebagai modal kepercayaan publik.

8. Penanganan Pengaduan (U8)

Pada unsur Penanganan Pengaduan (U8), nilai tertinggi diperoleh pada layanan Rekomendasi BBM Subsidi (98,00), disusul Perizinan Kapal Perikanan (94,00), dan Sewa Fasilitas Pelabuhan (92,75). Tingginya nilai pada layanan Rekomendasi BBM Subsidi konsisten dengan karakter proses yang lebih ringkas dan terstruktur, sehingga komunikasi dengan petugas lebih mudah, respon lebih cepat, serta potensi kendala layanan yang lebih kecil. Dalam praktik pelayanan publik modern, pengaduan dipandang sebagai early warning system untuk meningkatkan mutu layanan, karena itu kualitas penanganan pengaduan tidak hanya bergantung pada ketersediaan kanal, tetapi juga pada kecepatan respon dan kejelasan tindak lanjut (Nur, 2025). Penguatan kanal pengaduan secara terpadu, baik lisan maupun tertulis, melalui kotak saran, serta kanal digital, serta pemanfaatan forum konsultasi publik sebagai ruang umpan balik pengguna menjadi penting untuk menjaga konsistensi penanganan keluhan dan memastikan pengaduan benar-benar menjadi sumber pembelajaran perbaikan layanan (Komarudin, 2023).

9. Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)

Pada unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (U9), hasil menunjukkan bahwa U9 menjadi nilai terendah dan konsiten sebagai titik lemah di PPP Pasongsongan, terutama pada layanan Perizinan Kapal Perikanan (83,00) dan Sewa Fasilitas Pelabuhan (84,50), sementara layanan Rekomendasi BBM Subsidi relatif lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan banyak studi IKM yang menempatkan dimensi tangibles, yaitu fasilitas fisik, kenyamanan ruang layanan, serta ketersediaan perangkat pendukung termasuk IT sebgai sumber ketidakpuasan ketika kondisinya belum sesuai ekspektasi pengguna. Dua mekanisme yang menjelaskan rendahnya U9 pada data ini juga tampak jelas. Pertama, pada layanan Sewa Fasilitas, beberapa sarana prasarana yang disewakan telah mengalami kerusakan (ringga hingga berat) sehingga menurunkan penilaian. Kondisi ini diperkuat oleh karakter layanan berbayar, dimana pengguna cenderung memiliki tuntutan fasilitas yang lebih baik karena telah membayar uang sewa. Kedua, pada layanan Perizinan Kapal Perikanan, nilai U9 yang rendah mengindikasikan kebutuhan peningkatan sarana prasarana pendukung dan inovasi berbasis IT, mengingat bebeapa alur masih dilakukan secara manual sehingga pengalaman layanan terasa kurang efisien (Cahyaningsih dan Rudianto, 2021). Hal ini selaras dengan Damayanti dkk. (2019) bahwa kelayakan fasilitas dan kenyamanan ruang layanan, misalnya ketersediaan tempat duduk, kebersihan, dan kerapian ruang pelayanan berkontribusi nyata terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna selama proses

Tabel 7. sintesis operasional

Unsur (U)	Isu/Temuan Utama	Implikasi Manajerial	Obyektif	Prioritas
U1 Persyaratan	Skor U1 berbeda antar layanan; layanan yang persyaratannya lebih kompleks cenderung dinilai lebih rendah	Perlu memastikan persyaratan tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah dipahami dan mudah diverifikasi pengguna. • Pembuatan Persyaratan Satu Pintu per layanan: checklist digital (PDF/*landing page*) yang disertai contoh dokumen, format berkas, serta kanal konsultasi singkat. • Penambahan QR code di ruang tunggu/loket yang mengarahkan ke halaman persyaratan, serta template dokumen yang bisa diunduh.	Pendekatan ini menurunkan beban administratif pengguna dan bolak-balik karena salah tafsir persyaratan	Sedang

Copyright © 2025, Jurnal Pari

U2 Prosedur	Prosedur layanan yang lebih panjang/ kompleks dapat menurunkan persepsi kemudahan	Diperlukan transparansi proses yang lebih terlihat oleh pengguna • Penerapan *tracking* status layanan (seperti paket logistik), sehingga pengguna bisa melihat status berkas (diterima- diverifikasi-diproses-selesai) melalui tautan/QR code. • Penyajian bagan alur per layanan (*service blue prin*t) yang menunjukkan tahapan, penanggungjawab, dan dookumen *output* pada tiap tahap, termasuk titik verifikasi/validasi.	Pendekatan ini membantu pengguna memahami proses, menurunkan ketidakpastian, dan mengurangi persepsi bahwa prosedur berbelit.	Sedang
U3 Waktu	Layanan yang masih manual/ada tahap pemeriksaan dinilai lebih lambat, terutama pada Sewa Fasilitas Pelabuhan	Fokus perbaikan bukan hanya mempercepat, tetapi meningkatkan kepastian waktu • Penetapan waktu layanan pada Maklumat Layanan per tahap, misalnya batas waktu inspeksi/ cek kondisi fasilitas, batas waktu persetujuan, serah-terima) serta pengiriman notifikasi otomatis saat berkas naik tahap (WA *gateway*/ surel/SMS). • Penyiapan mekanisme booking dan jadwal/kalender untuk layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan.	Kepastian waktu yang jelas menurunkan friksi pengguna meskipun proses tetap memerlukan tahapan teknis.	Sedang
U4 Biaya/Tarif	Layanan berbayar (Sewa Fasilitas Pelabuhan) lebih sensitive. Nilai U4 cenderung lebih rendah dibanding layanan gratis	Perlu penguatan transparansi dan komunikasi fairness. • Penyiapan halaman tarif transparan, yaitu dasar hukum tarif, komponen biaya, alur pembayaran, serta informasi apa yang pengguna dapatkan (ruang lingkup layanan, kondisi fasilitas, hak dan kewajiban) • Integrasikan *e-payment* (QRIS/VA) dan digital receipt otomatis masuk ke sistem untuk mengurangi transaksi manual dan persepsi tidak jelas.	Pada layanan berbayar, persepsi kewajaran tarif sangat terkait dengan konsistensi kualitas fasilitas dan kejelasan informasi biaya.	Sedang
U5 Produk Layanan	Output layanan yang beragam (Perizinan Kapal Perikanan/Sewa Fasilitas Pelabuhan) memicu ekspektasi beragam yang meningkatkan risiko mismatch	PPP perlu menyelaraskan ekspektasi pengguna dengan standar layanan yang ditetapkan. • Penegasan kontrak layanan, yaitu jenis dan format *output*, batas layanan (apa yang termasuk/tidak), serta standardisasi kualitas output agar ekspektasi pengguna realistis. • Layanan yang menghasilkan dokumen, penggunaan tanda tangan elektronik dan verifikasi dokumen via QR code perlu didorong agar output mudah dicek keasliannya.	Standardisasi format output mengurangi ketidakpuasan yang muncul bukan karena petugas, tetapi karena pengguna mengharapkan output yang berbeda.	Sedang

Copyright © 2025, Jurnal Pari

U6 Kompetensi	Persepsi kompetensi tinggi pada Rekomendasi BBM Subsidi dan Perizinan Kapal Perikanan; pada Sewa Fasilitas Pelabuhan bisa terdampak pengalaman hasil/fasilitas	Konsistensi kompetensi perlu dijaga lintas petugas dan lintas layanan • Penyiapan *knowledge base internal* (FAQ, SOP ringkas, skrip penjelasan persyaratan/prosedur, template jawaban pertanyaan umum) dan pelatihan singkat berbasis kasus. • Pembuatan *chatbot* sederhana di Whatsapp/Website untuk untuk menjawab pertanyaan umum (jam layanan, syarat, status) terutama untuk layanan yang sering ditanya.	Pendekatan ini mengurangi variasi kualitas komunikasi petugas dan memperkuat keyakinan penguna bahwa petugas memahami penuh tentang layanan.	Sedang
U7 Perilaku	Unsur tertinggi; Kekuatan utama PPP Pasongsongan	Strateginya bersifat maintain, menjaga konsistensi budaya layanan. • Mempertahankan 5S, coaching frontliner, serta memanfaatkan umpan balik singkat dari pengguna untuk mendeksi kualitas layanan pnterpersonal. • Menerapkan standar komunikasi digital (template balasan WA/Email yang sopan, jelas, tidak defensif)	Unsur perilaku yang kuat ini menjadi buffer kepercayaan etika unsur teknis, misalnya fasilitas, masih perlu ditingkatkan.	Rendah
U8 Pengaduan	Penanganan pengaduan kuat pada satu layanan; perlu distandardisasi lintas layanan.	PPP dapat memperkuat penanganan pengaduan dengan prinsip closed-loop. • Penerapan ticketing pengaduan: setiap keluhan dicatat, diberi nomor tiket, ada sttaus progress, dan umpan balik penyelesaian ke pelapor. • Sosialisasi kanal pengaduan *online* dan *offline* secara konsisten. • Analisis tren bulanan dari kategori keluhan (fasilitas, tarif, prosedur, SDM).	Sistem pengaduan yang terlacak meningkatkan akuntabilitas dan menjadi sumber pembelajaran perbaikan proses.	Sedang
U9 Sarana Prasarana	Unsur terendah dan konsisten menjadi titik lemah; paling menonjol pada Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan	U9 perlu diposisikan sebagai prioritas strategis karena mempengaruhi banyak unsur lain (prosedur, waktu, dan persepsi tarif). • Pemeliharaan/Rehabilitasi fasilitas pelabuhan yang disewakan, peningkatan kenyamanan ruang layanan, serta dukungan perangkat/IT untuk mengurangi proses manual. • Penerapan QR tagging pada aset (scan untuk lapor rusak ataupun lihat SOP pemakaian). • Memperkuat digital front office dengan antrian digital, layer informasi, kiosk/QR *self-service* untuk persyaratan, serta perbaikan konektivitas/perangkat. • Mendorong digitalisasi *end-to-end* (*submit-verifikasi-approval-arsip*) untuk perizinan yang masih manual agar sarana prasarana IT langsung mengangkat U2 dan U3 sekaligus.	Peningkatan tangible dan dukungan digital adalah fondasi penting untuk perbaikan pengalaman layanan di era digital government	Tinggi

Copyright © 2025, Jurnal Pari

pelayanan.

Berdasarkan temuan SKM/IKM per unsur, Tabel 7 berikut ini adalah sintesis operasional yang dapat membantu penentuan fokus perbaikan layanan yang paling relevan di PPP Pasongsongan, terutama pada unsur yang berulang kali muncul sebagai titik lemah dan berkontribusi pada perbedaan antar-jenis layanan.

Transformasi pelayanan publik di PPP Pasongsongan tidak hanya relevan untuk meningkatkan skor IKM, tetapi juga selaras dengan prinsip keterbukaan informasi publik melalui penyediaan informasi layanan yang mudah diakses, akurat, dan dapat dilacak. Dalam perspektif digital government, penguatan transparansi, keterlacakan, dan integrasi kanal layanan merupakan fondasi untuk membangun layanan yang berorientasi pengguna sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap penyelenggara layanan (UN DESA, 2022).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 254 responden, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) PPP Pasongsongan mencapai 91,12 dengan predikat kinerja “Sangat Baik”. Unsur dengan nilai tertinggi adalah (Perilaku Petugas) yang menunjukkan kekuatan utama pada aspek interaksi layanan (frontline), sedangkan nilai terendah secara konsisten terdapat pada U9 (Sarana dan Prasarana) terutama pada layanan Perizinan Kapal Perikanan dan Sewa Fasilitas Pelabuhan.

Hasil analisis komparatif menunjukkan adanya perbedaan antar-jenis layanan. Uji t berpasangan memperlihatkan bahwa Rekomendasi BBM Subsidi berbeda signifikan dengan perizinan (p=0,047), berbeda sangat signifikan dengan Sewa Fasilitas Pelabuhan (p<0,001), dan Perizinan Kapal Perikanan juga berbeda signifikan dengan Sewa Fasilitas Pelabuhan (p=0,006). Secara keseluruhan, layanan Sewa Fasilitas Pelabuhan merupakan layanan dengan nilai IKM paling rendah dan menjadi sumber perbedaan paling kuat dibanding dua layanan lainnya. Pola perbedaan unsur menunjukkan bahwa aspek yang paling sering membedakan antar layanan berkaitan dengan persyaratan, prosedur, kesesuaian produk layanan, waktu, biaya/tarif, kompetensi petugas, dan terutama kualitas sarana-prasaran, sementara perilaku petugas tetap menjadi unsur dengan performa tertinggi di seluruh layanan.

Saran

Prioritas perbaikan utama diarahkan pada layanan Sewa Fasilitas, khususnya pada unsur U9 (Sarana dan Prasarana) yang konsisten rendah. PPP Pasongsongan perlu melakukan audit kondisi fasilitas secara berkala dan menetapkan rencana perbaikan berbasis prioritas (kerusakan berat-ringan), disertai standar mutu fasilitas yang disewakan serta anggaran pemeliharaan rutin untuk memastikan kualitas layanan sewa sesuai ekspektasi pengguna. Penguatan U9 pada layanan Sewa Fasilitas juga perlu diiringi dengan peningkatan transparansi U4 (Biaya/Tarif) melalui sosialisasi agar persepsi kewajaran atau value-for-money pengguna meningkat. Selain itu, peningkatan Kompetensi Petugas pengelola sewa (U6) perlu difokuskan pada keterampilan operasional pengelolaa aset, layanan pelanggan, dan konsistensi informasi layanan.

Untuk layanan Perizinan Kapal Perikanan, peningkatan difokuskan pada penguatan sarana pendukung dan inovasi berbasis IT pada tahapan yang masih manual, sehingga alur layanan menjadi lebih efisien dan terukur, serta berdampak pada peningkatan nilai unsur terkait (terutama U9), serta berpotensi memperbaiki persepsi prosedur dan waktu layanan). Di sisi lain, capaian tinggi pada U7 (Perilaku Petugas) perlu dipertahankan melalui penguatan udaya pelayanan prima dan konsistensi standar perilaku layanan sebagai modal kepercayaan publik dan kualitas pelayanan PPP Pasongsongan.

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, M. I. & Risky, S. (2020). Hubungan Kecepatan Mendapatkan Layanan, Ramah dan Sikap Santun Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Buton Utara. *MIRACLE Journal of Public Health, 3*(1), 11–17. https://doi.org/10.36566/mjph/vol3.iss1/119

Badan Kepegawaian Negara. (2022). Buku Saku Panduan Perilaku Core Values. In Badan Kepegawaian Negara (p. 14).

Cahyaningsih, E., & Rudianto, D. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pembinaan dan Layanan Pengelolaan Data dan Penyajian Informasi Kepegawaian. *Civil Service Journal, 15*(1), 13–24. https://jurnal.bkn.go.id/index.php/asn/article/view/297

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha, 11*(1), 21. https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048

Dyastuti, I. A. (2018). *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Ditinjau dari Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada karyawan Deleafing Plantation Group III PT Great Giant Pineapple Lampung Tengah).* [Skripsi] UIN Raden Intan Lampung. https://repository.

Copyright © 2025, Jurnal Pari

radenintan.ac.id/4722/

Hadi, N. U. (2020). Customer Satisfaction of Public Service in Central Bureau Statistics. *3rd Asia Pacific International Conference of Management and Business Science (AICMBS 2019), 135*(Aicmbs 2019), 205–208. https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200410.031

Irawan, B. (2017). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Samarinda. *Jurnal Administrative Reform, 5*(2), 79–92. https://doi.org/10.52239/jar.v5i2.809

Kasmir. (2005). Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada. ISBN: 979-3654-27-9.

Keputusan Menteri PAN RB RI Nomor 63 Tahun 2003. (n.d.). Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Komarudin. (2023). Information System Development for Receiving and Handling Customer Complaints in Public Services. *Devotion - Journal of Research and Community Service, 4*(5). https://devotion.greenvest.co.id/index.php/dev/article/download/468/888

Mardalena, Fachrudin dan Indrawan, G.M. (2024). The Influence of Service Responsiveness, Employee Competence and the Use of Technology on The Satisfaction of Business Actors through Service Quality at The Karimun Regency Investment and One-Stop Integrated Service Office, *Review of Multidisciplinary Academic and Practice Studies, 1*(1), 65-86.

Nur, A.W.M.R.B. (2025). Effectiveness of Handling Complaints and Community Satisfaction in Population Administration Services in Malang City. *Pangripta Jurnal Ilmiah Kajian Perencanaan Pembangunan, 8*(1), 38-50.

OECD (2017), Trust and Public Policy: How Better Governance Can Help Rebuild Public Trust, OECD Public Governance Reviews. Paris: OECD Publishing. http://dx.doi.org/10.1787/9789264268920-en

OECD (2023), Government at a Glance 2023. Paris: OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/3d5c5d31-en.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021. (n.d.). Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 79 Tahun 2019. (n.d.). Tarif Badan Layanan Umum Daerah Dinas Kelautan dan Perikanan Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. (n.d.). Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2017. (n.d.). Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri PANRB Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020. (n.d.). Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara. ISBN: 979-526-184-3

Siwi, T.P.U. dan Nawawi, Z. (2023). Building Citizen Satisfaction Towards E-Government Services: A Conceptual Framework, Jurnal Manajemen Pelayanan Publik, 6(02), 253-265

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.). Pelayanan Publik.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs (UN DESA). (2022). United Nations E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf

Wisastra, P. I. Y., & Sagala, E. J. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan PT. Len Industri (Persero) Bandung. *Matrik : Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan, 10*(2), 98. https://doi.org/10.24843/matrik:jmbk.2016.v10.i02.p01

Yulianty, P. D., Qodriah, S. L., Kurniawan, P., & Indriyanti, H. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Elfaatih Global Indonesia. *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA), 2*(2), 51–61. https://doi.org/10.37631/e-bisma.v2i2.402

Zulfadli, M. A., Basman, B., & Wahyuddin, M. (2019). Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Layanan di Kabupaten Konawe Selatan Provinsi Sulawesi Tenggara. *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam, 15*(2), 228–239. https://doi.org/10.24042/tps.v15i2.5108

Copyright © 2025, Jurnal Pari