

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
2025**

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam Bab Khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN RB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, maka dipandang perlu bagi PPN Tanjungpandan untuk menyusun Rencana Tindak Lanjut dan Laporan Hasil Tindak Lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diraih PPN Tanjungpandan Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan angka kinerja yang sangat baik, yakni 93,53. Namun, angka tersebut tidak serta merta membuat PPN Tanjungpandan berpuas diri, melainkan terus berupaya, setidaknya mempertahankan, untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

Pada proses analisa survei itu sendiri, ditemukan beberapa masukan yang diberikan masyarakat yang kemudian ditindaklanjuti oleh PPN Tanjungpandan berdasarkan skala prioritas dan dituangkan pada Rencana Tindak Lanjut sebagaimana tercantum pada tabel berikut.

*Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025*

| No. | Unsur                           | Program Kegiatan   | Waktu        |               |                |               | Penanggung Jawab                    |
|-----|---------------------------------|--|--------------|---------------|----------------|---------------|-------------------------------------|
|     |                                 |  | TW I<br>2025 | TW II<br>2025 | TW III<br>2025 | TW IV<br>2025 |                                     |
| 1   | Unsur Sarana dan Prasarana (U9) | Melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah terkait pendangkalan Daerah Aliran Sungai (DAS) Cerucuk yang berdampak bagi alur pelayaran kapal perikanan dan non perikanan |              |               |                |               | Timja Kesyahbandaran                |
| 2   | Unsur Prosedur (U5)             | Melakukan koordinasi dengan pelaku usaha terkait kebijakan layanan, baik yang sudah berjalan, maupun yang mengalami perubahan  |              |               |                |               | Timja Kesyahbandaran dan Timja TKPU |



|          |   |              |  |   |                   |
|----------|---|--------------|--|---|-------------------|
| <p>2</p> | <p>Melakukan koordinasi dengan pelaku usaha terkait kebijakan baru yang berdampak pada proses bisnis dan pelayanan publik</p> | <p>Sudah</p> | <p>Kepala Pelabuhan memberikan arahan dan pemahaman kepada pemilik kapal dan pengurus kapal terkait kebijakan baru yang berdampak pada proses bisnis dan pelayanan publik</p> <p>Petugas melaksanakan pendampingan dan melayani kepada pelaku usaha (pengurus kapal/nahoda) dalam melengkapi dokumen pengajuan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan Perjanjian Kerja Laut (PKL)</p> | <p>20 Februari 2025</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DGcpNLtan1/">https://www.instagram.com/p/DGcpNLtan1/</a></p>   | <p>Tidak ada.</p> |
|----------|---|--------------|--|---|-------------------|

## **BAB IV KESIMPULAN**

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, PPN Tanjungpandan terus berupaya menindaklanjuti setiap saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan saran dan masukan yang diterima melalui Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025, terdapat 3 (tiga) masukan yang kemudian direalisasikan menjadi 2 (dua) program rencana tindak lanjut. Adapun seluruh rencana tindak lanjut tersebut telah terlaksana dengan baik.

Tanjungpandan, 30 Juni 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

Arif Usman