

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN II 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 II Tahun 2024 menunjukkan angka kinerja yang sangat baik, yakni 96,97. 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 II Tahun 2025*

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan					Timja TKPU
2	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Penertiban area pas masuk					
3	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Membuat usulan peningkatan sarana dan prasarana layanan bengkel					

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut**

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan	Sudah	Katimja Kesyahbandaran telah melakukan briefing pagi secara khusus dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan agar berupaya untuk memastikan kebersihan kawasan dapat terjaga, termasuk di layanan pas masuk. Kemudian dilakukan giat bersih Layanan Pas Masuk I dan Pas Masuk II oleh para petugas kebersihan.	 <p>The 'Dokumentasi Kegiatan' column contains three photographs. The top photo shows a group of people in a briefing session with a green truck in the background. The bottom-left photo shows a street view with a gate and people. The bottom-right photo shows a waste disposal site with a large container. Each photo includes a Google Maps location tag for Tanjung Pandan, Kepulauan Bangka Belitung, Indonesia.</p>	Jumlah petugas kebersihan yang tidak sebanding dengan luas kawasan menyebabkan kurang maksimalnya upaya untuk menjaga kebersihan kawasan. Meski begitu, PPN Tanjungpandan terus berkomitmen untuk memberdayakan SDM yang telah tersedia agar dapat memaksimalkan upaya yang dapat dilakukan.

2	Penertiban area pas masuk	Sudah	Penyampaian Imbauan agar memarkirkan kendaraan sesuai pada tempatnya melalui Pengumuman Kepala PPN Tanjungpandan Nomor B.1006/PPNTP/TU.450/VI/2025 tanggal 10 Juni 2025 tentang Imbauan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat		Jika dibandingkan dengan demografi kawasan sebanyak lebih dari 2.000 jiwa, PPN Tanjungpandan menjadi wilayah padat, sehingga seringkali terjadi parkir yang tidak pada tempatnya dan menyebabkan kemacetan dan alur keluar masuk pengguna jasa di Pas Masuk menjadi terganggu.
3	Membuat usulan peningkatan sarana dan prasarana layanan bengkel	Sudah	PPN Tanjungpandan telah membuat usulan untuk melakukan perbaikan alat layanan bengkel dan renovasi ruang layanan bengkel kepada Pusat melalui Surat Kepala PPN Tanjungpandan Nomor B.1305/PPNTP/RC.410/VII/2025 tanggal 18 Juli 2025 Hal Usulan Peningkatan Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan TA 2025		Sehubungan dengan telah diterbitkannya Inpres 1/2025, PPN Tanjungpandan mengalami kendala untuk melakukan pengadaan/perbaikan peralatan layanan bengkel serta renovasi ruang layanan bengkel.

Catatan:

Berkas dokumentasi kegiatan dapat diakses melalui *scan QR Code* sebagai berikut.



## **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 II Tahun 2025, terdapat 3 (tiga) masukan yang kemudian direalisasikan menjadi 3 (tiga) program tindak lanjut yang telah dilaksanakan di pada Triwulan II dan III Tahun 2025.

Tanjungpandan, 18 Juli 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani  
Secara Elektronik**

Arif Usman