



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN II 2025

PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU



(0254) 202132, 216463



ppn.karangantu@kkp.go.id



Jalan Pelelangan Ikan Karangantu,
Serang - Banten



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
a. Ruang Lingkup	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM	9
3.1.1 Berdasarkan Umur.....	9
3.1.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	11
3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	21
BAB V. KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Kuesioner.	23
2. Hasil Pengolahan Data.	24
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	31
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean government*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel, Reformasi Birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan masyarakat yang prima merupakan salah satu visi prioritas Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Implementasi dari visi Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu adalah melaksanakan perbaikan layanan masyarakat/publik di setiap unit layanan. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pengguna layanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau

keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparat, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparat sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT” bagi para pengguna layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui dan mempelajari kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara

Karangantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat berupa saran, harapan, keluhan terhadap pelayanan selama ini dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.3.1. Ruang Lingkup

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan di Unit Pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu sebanyak 21 jenis pelayanan dengan responden sebanyak 216 responden yang berasal dari pengguna layanan dan jasa di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu kepada masyarakat pengguna layanan. Jenis pelayanan yang disurvei yaitu:

1. Penggunaan ruang pertemuan/aula, ruang rapat, dan asrama/rumah tamu;
2. Permohonan Informasi Publik;
3. Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan;
4. Pas Masuk;
 - 4.a Pas Masuk Harian;
 - 4.b Pas Masuk Berlangganan ;
5. Penumpukan Barang;
6. Tempat Penjemuran Jaring;
7. Penggunaan Ruang Pendingin, Freezer, dan Cold storage.
8. Pemakaian Listrik di Kawasan Pelabuhan Perikanan;
9. Bengkel;
10. Tambat dan/atau labuh di pelabuhan perikanan;
11. Pengadaan Es;
12. Pengadaan Air;
13. Jasa Kebersihan di Kawasan Pelabuhan Perikanan dan Kolam Pelabuhan;
14. Penggunaan Transportasi kendaraan/pengangkutan;
15. Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan.
16. Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan;
17. Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB);

18. Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI).;
19. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP);
20. Aktivasi e-logbook penangkapan ikan;
21. Pengesahan perjanjian kerja laut.

Adapun muatan kuesioner terdiri dari 9 unsur dan menggunakan 4 (empat) pilihan jawaban skala likert yang relevan, valid dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu sebagaimana kuesioner terlampir. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat meliputi :

1. Kesesuaian Persyaratan

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

2. Kemudahan Prosedur

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

3. Keseuaian Jangka Waktu Penyelesaian

Keseuaian Jangka Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Keseuaian Biaya

Keseuaian Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan oleh Pemerintah berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Keseuaian Produk Pelayanan

Keseuaian Produk 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. Kesigapan/Kompetensi Petugas Pelayanan

Kesigapan/Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan

Perilaku/Kemampuan Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Layanan Penanganan Pengaduan dan Konsultasi

Penanganan Pengaduan dan Konsultasi, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Kualitas Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin, peralatan) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Berdasarkan Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Satuan Kerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Nomor 5/PPN.KT-KPA/KU.110/I/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Tahun 2025, terlampir pada tabel dibawah ini :

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU TAHUN 2025			
No	Nama/NIP	Pangkat/ Golongan Ruang	Kedudukan dalam Tim
1	Parlinggoman Tampubolon, S.Pi, M.Si. NIP. 197105051998031004	Pembina (IV/a)	Penanggung Jawab
2	Heri Purwanto, S.E. NIP. 197301091998031003	Penata Tk.I (III/d)	Ketua
3	Agung Muslim NIP. 199710232019021002	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Anggota
4	Rafli Saputra Tahir, A.Md.Pi. NIP. 199701212023211003	VII (Tujuh)	Anggota
5	Warnom NIP. 199108252023211016	V (Lima)	Anggota
6	Idham Nur Khalid, S.Par. NIP. 101991	-	Anggota

2.2. Metode Pengumpulan Data

Gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data diperoleh dari survei yang telah dilakukan pada 216 responden responden. Pengumpulan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara *online* dari Website Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP) untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahan pelayanan publik dengan tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/125>. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan serta jenis pekerjaan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi Pengumpulan data di tempat pelayanan publik yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan April-Juni 2025.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan 20-30 % dari banyaknya populasi pengguna jasa pada setiap pelayanan jasa di PPN Karangantu.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM



Gambar1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

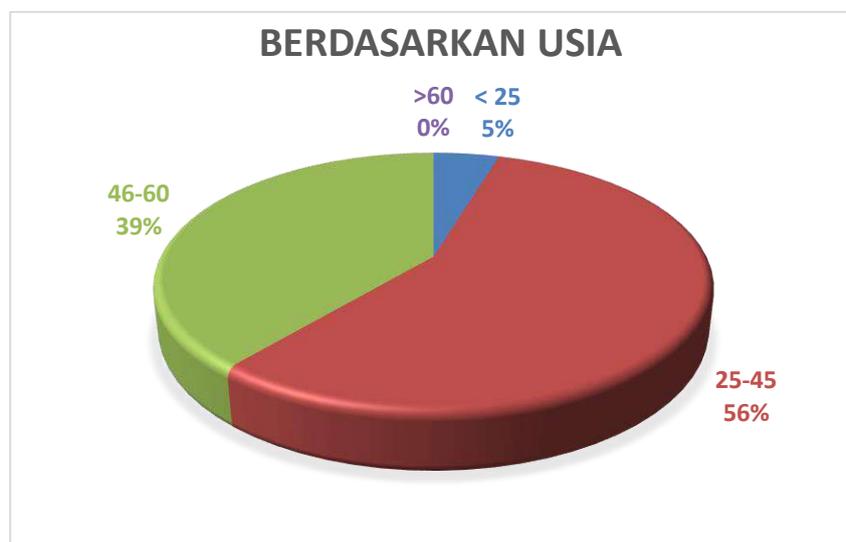
Jenis Kelamin	Jumlah (responden)	Persentase
Laki-laki	192	89%
Perempuan	24	11%
Total	216	100%

Berdasarkan Tabel1 diatas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan I 2025 sebanyak 216 responden, dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 192 responden (89%) sedangkan perempuan berjumlah 24 responden (11%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan di PPN Karangantu didominasi oleh masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki.

3.1.1 Berdasarkan Usia

Perbedaan umur/usia pengguna layanan dapat menunjukkan perilaku responden dalam pekerjaan dan penilaian pelayanan yang ada di PPN Karangantu. Pengelompokan ini bertujuan untuk mengetahui kelompok umur yang

lebih banyak menggunakan layanan. Berikut tampilan komposisi responden berdasarkan kelompok umur:



Gambar 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

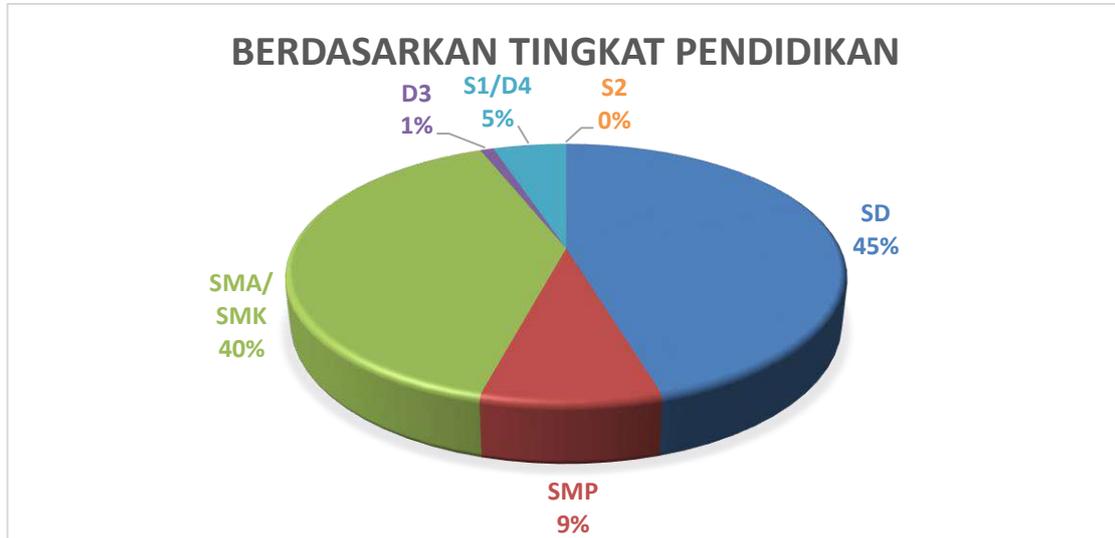
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	10	5 %
25-45	122	56 %
46-60	84	39 %
60>	0	0 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 25-45 tahun, yaitu sebanyak 122 responden (56%), diikuti oleh responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 84 responden (39%), kemudian responden yang dibawah 25 tahun sebanyak 10 responden (5%). Responden yang berusia diatas 60 tahun berjumlah 0 responden (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang dominan menjadi pengguna layanan di PPN Karangantu adalah berusia 25-45 tahun.

3.1.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan tingkat pendidikan yang diperoleh selama survei. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada gambar dan Tabel berikut:



Gambar 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

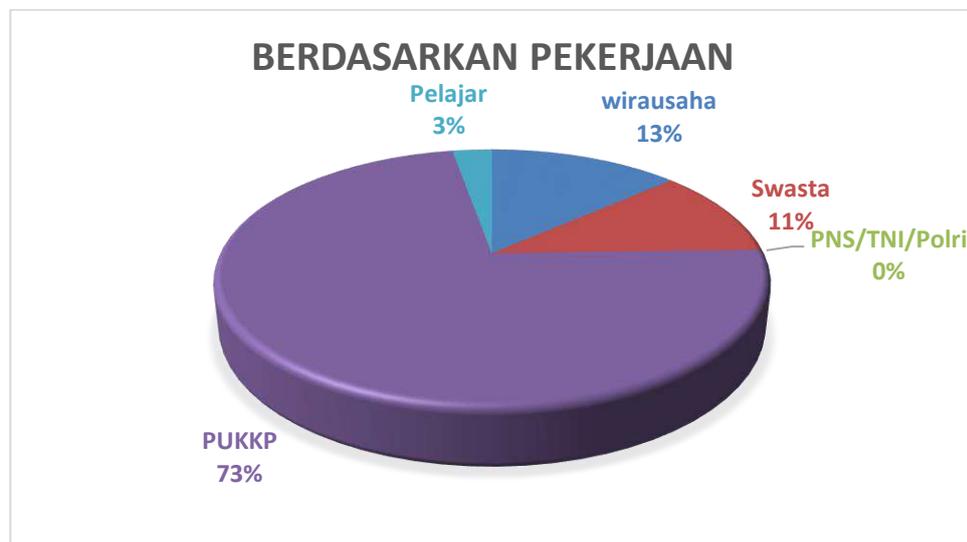
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	98	45 %
SMP	19	9 %
SMA/SMK/Sederajat	86	40 %
D3	2	1 %
S1/D4	11	5 %
S2/S3	0	0 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 45 % berpendidikan SD, 9% berpendidikan SMP, 40% berpendidikan SMA/Sederajat, 2% berpendidikan D3, 5% berpendidikan terakhir S1/D4, 0% berpendidikan S2/S3. Dari hasil di atas diperoleh informasi bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan di PPN Karangantu pada Triwulan II tahun 2025 memiliki pendidikan terakhir SD.

3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

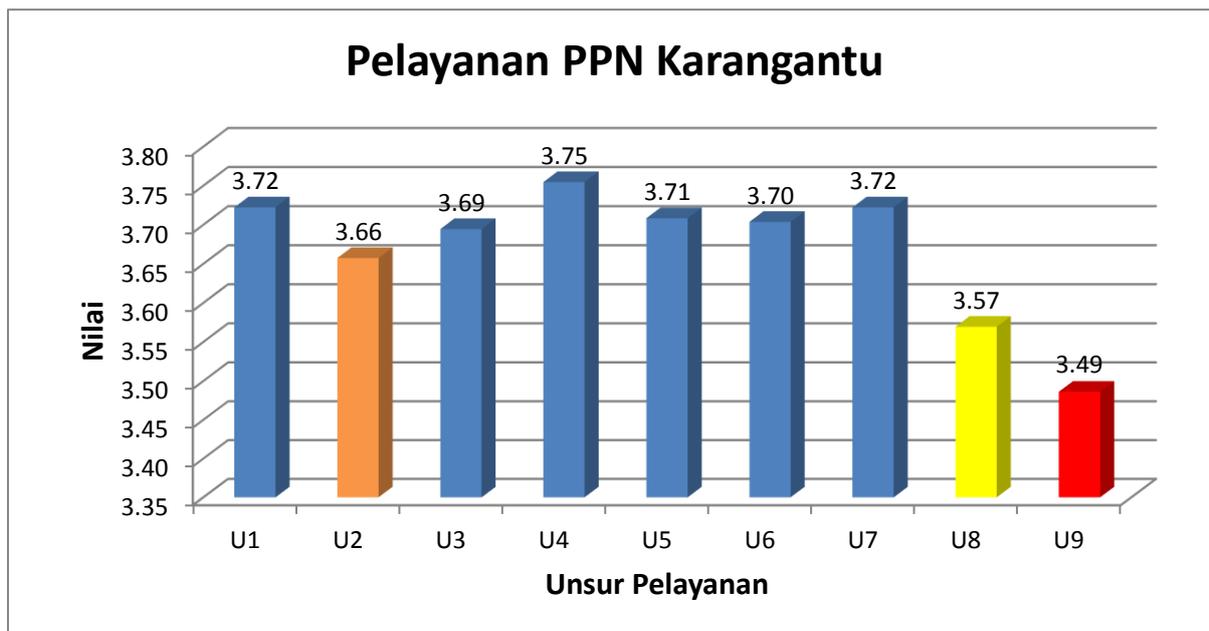
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 0 responden, swasta 24 responden, wirausaha 29 responden, pelajar 6 responden dan mayoritas responden memiliki pekerjaan PUKKP (Pelaku Usaha Kementerian Kelautan dan Perikanan Nelayan) terdiri dari pemilik/pengurus kapal, nelayan, dan pengguna jasa yang menyewa tanah/bangunan di PPN Karangantu sebanyak 164 responden sebagaimana disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun hasil penilaian dari 13 pelayanan yang tersurvei dan mendapat penilaian oleh masyarakat, Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu mendapat nilai **91,72** atau kategori **A (Sangat Baik)**. Tanggapan responden terhadap unsur pelayanan yang dilakukan oleh PPN Karangantu disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Gambar 5. Gambaran Umum Unsur Pelayanan PPN Karangantu

Nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing pelayanan yang terdiri dari 9 unsur pelayanan sebagaimana digambarkan pada tabel 4 (empat). Untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:
 $(3,72 \times 0,1111) + (3,66 \times 0,1111) + (3,69 \times 0,1111) + (3,75 \times 0,1111) + (3,71 \times 0,1111) + (3,70 \times 0,1111) + (3,72 \times 0,1111) + (3,57 \times 0,1111) + (3,49 \times 0,1111) = 3,669$. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,669.**

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

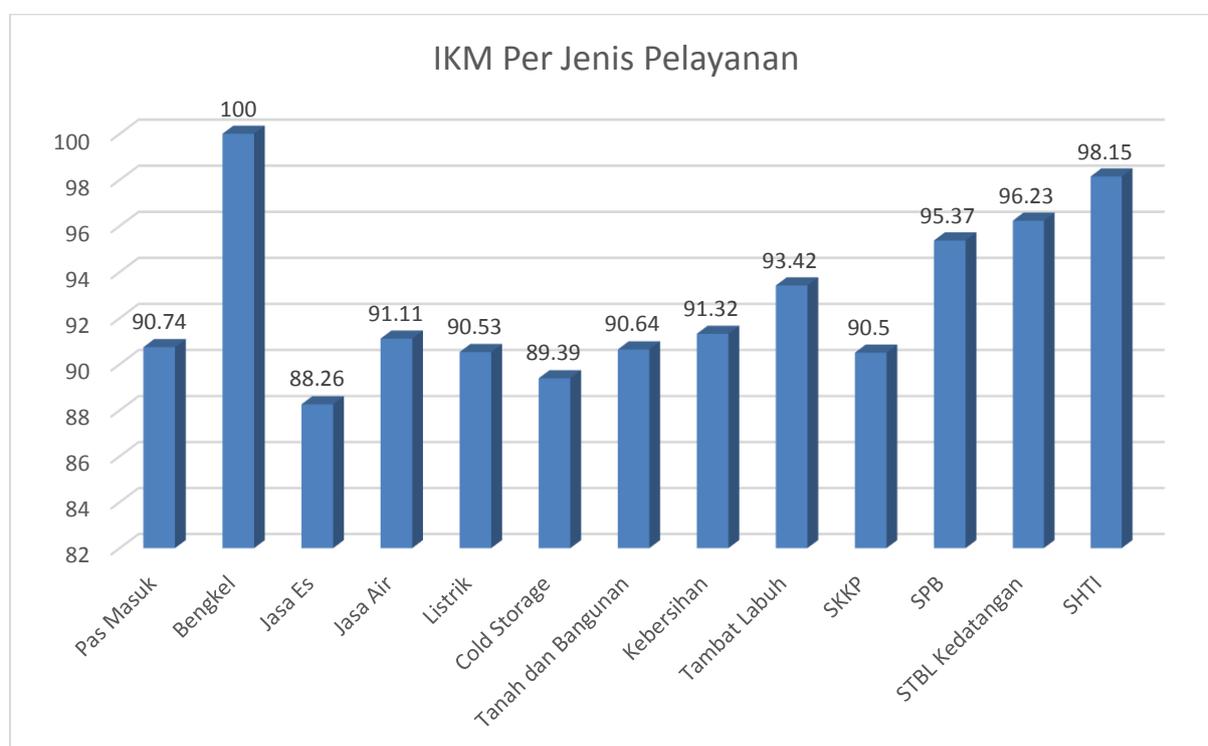
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3,72
U2	: Kemudahan Prosedur	3,66
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,69
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3,75
U5	: Kesesuaian Produk Pelayanan	3,71
U6	: Kesigapan Petugas	3,70
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3,72
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3,57
U9	: Sarana dan prasarana	3,49

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai IKM x Nilai Dasar
= 3,669 x 25 = **91,72**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3,75, sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3,49, U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3,57. dan U6 (Kemudahan Prosedur) 3.66.

Mutu Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi SKM
A (Sangat Baik)	3,5324 - 4,00	88,31 - 100
B (Baik)	3,0644- 3,532	76,61 - 88,30
C (Cukup)	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60
D (Kurang Baik)	1,00 - 2,5966	25 - 64,99

3.2.1 Nilai Per Jenis Pelayanan



Gambar 15. Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

Tabel 15. Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	SKM
1	Pas Masuk	30	90.74
2	Bengkel	6	100
3	Es	22	88.26
4	Air	20	91.11
5	Listrik	22	90.53
6	Cold Storage	11	89.39
7	Tanah dan Bangunan	19	90.64
8	Kebersihan	16	91.32
9	Tambat Labuh	19	93.42
10	SKKP	19	90.5
11	SPB	15	95.37
12	STBL Kedatangan	14	96.23
13	SHTI	3	98.15

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW II 2025 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Bengkel mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 100, sedangkan Pelayanan Pengadaan Es mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 88.26.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.

Dari hasil analisis perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di PPN Karangantu pada bulan April-Juni Tahun 2025, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 91,72 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu keseuaian biaya/tarif, kesesuaian persyaratan, dan perilaku/kemampuan petugas untuk itu perlu dipertahankan.
3. Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 (kualitas sarana prasarana), U8 (penanganan pengaduan), dan U2 (Kemudahan Prosedur). Untuk sarana prasarana, adanya masukan yang berulang dari pengguna jasa perihal pendangkalan/sendimentasi sungai, banyaknya bangkai kapal di muara sungai Karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu, permasalahan tersebut telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi kepada instansi terkait (BBWS Kementerian PU dan Pemerintah Kota Serang) yang berwenang pada permasalahan tersebut, saat ini sudah mencapai tahap penyusunan Nota Kesepakatan tentang Sinergi Revitalisasi Kali Karangantu di Kelurahan Banten Kecamatan Kasemen Kota Serang Provinsi Banten dan Pemerintah Kota Serang sudah bersurat ke Kementerian Perhubungan Ditjen Perhubungan Laut terkait permasalahan ini. Untuk unsur U8 dan U6 dicantumkan dalam rencana tindak lanjut.
4. Pelayanan Bengkel mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 100, sedangkan Pengadaan Es mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 88.26.

4.2 Rencana Tindak Lanjut.

Berdasarkan hasil dan masukan dari pengguna layanan unsur Sarana prasarana dan Kemudahan Prosedur dipilih untuk ditindaklanjuti dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk mengadakan kegiatan sebagai berikut :

1. Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya.
2. Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan di area kedai pesisir.
3. Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online

Rekap catatan tertulis dari aplikasi (SUSAN) Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	Lahan parkir kendaraan roda 4 kurang memadai dan adanya pungutan lagi
		Izin bertanya... Kalau memang sekarang parkir sudah di ambil alih sama pihak ketiga... Kenapa pas sore aj... Terus kalau datang pagi G ad petugas parkir... HmMMM
		Kurangnya lahan parkir yang tersedia
		Kurangnya informasi secara visual/pengeras suara
		Kalau bisa yg jaga di pos parkir motor stanby jangan terlalu siang... Kendaraan pengunjung bisa masuk sampai belakang...
		Kurangnya penghijauan dan lahan parkir
		Kurangnya rambu rambu pusat informasi pengaduan
		Banyak nya parkir liar meresahkan pengunjung
		Mantap mantap mantap
		Pelayanan ramah sekali, terima kasih
2	Pelayanan Tambat Labuh	Waktu proses yang singkat
		Jempolan bersih aman
		Sungainya dangkal saat surut sulit bersandar
		Sangat baik n maksimal, Semangat dlm bekerja dan tetap semangat
3	Pengadaan Es	Pelayanan es sudah sesuai dan cepat
		TETAP SEMANGAT PPN KARANGANTU
		Es nya dingin TDK ada yang panas
		Penerangan dermaga kurang
		Terus maksimalkan dalam pelayanannya
		pelayanannya sangat amat memuaskan tetap semangat aje kendor

		mantapp es nya murah
		Ukuran ada yg kecil dan ada yg besar kalo bisa disama ratakan besarnya
4	Penjualan Air	Cepat baik tegas
		Sudah sangat memuaskan
		Harus di pastikan ketertiban dan kebersihan lingkungan dan jalan umum
5	Listrik	Kapan kedai pesisir mau di pasang kWh masing-masing pak... Biar g ricuh terus
		Lebih di tingkatkan lagi pelayanan nya
		Fasilitas jalan atau lahan parkir harus di perbaiki, terima kasih
6	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Semakin baik kedepannya
		Cukup baik aja, selalu ditingkatkan, terima kasih
7	Cold Storage	Mudah, baik dan tanggap
		ditingkatkan pelayanannya lagi
		Sudah sangat memuaskan
8	Bengkel	tetep semangat
		mantap makin maju ppn karangantu
		mantap pelayanannya sangat jempol
		Siap Sigap Mantap
9	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Semoga kedepanya lebih sukses lagi
		Terus pertahankan dengan baik
		Cepat dan mudah
		Sopan tegas baik, sangat baik sekali
10	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Sangat baik dan cepat, Sangat puas pelayanannya
		Selalu jaga kepercayaan, sangat baik sekali
11	SKKP	Terimakasih atas pelayanannya
		Sangat baik pelayanannya
		Nelayan maju Nelayan berjaya Nelayan bermartabat
		Pelayanan cepat mudah cepat di lanyani dan proses cepat
		Pertahankan kualitas pelayanan
		Ikhtiar berakhlak amanah
		alhamdulillah baik sekali
		Sopan senyum sapa
12	SHTI	Pelayanan bagus, mudah, dan cepat
		pertahankan tingkatkan kecepatan untuk pengerjaan shti

		Sangat baik untuk pelayanannya, dan selalu sigap
13	Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)	Aulanya lebih luas lagi agar bisa menampung orang lebih banyak
		Sudah baik dan semoga sukses selalu
		BAGUS TINGKATKAN PELAYANAN

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

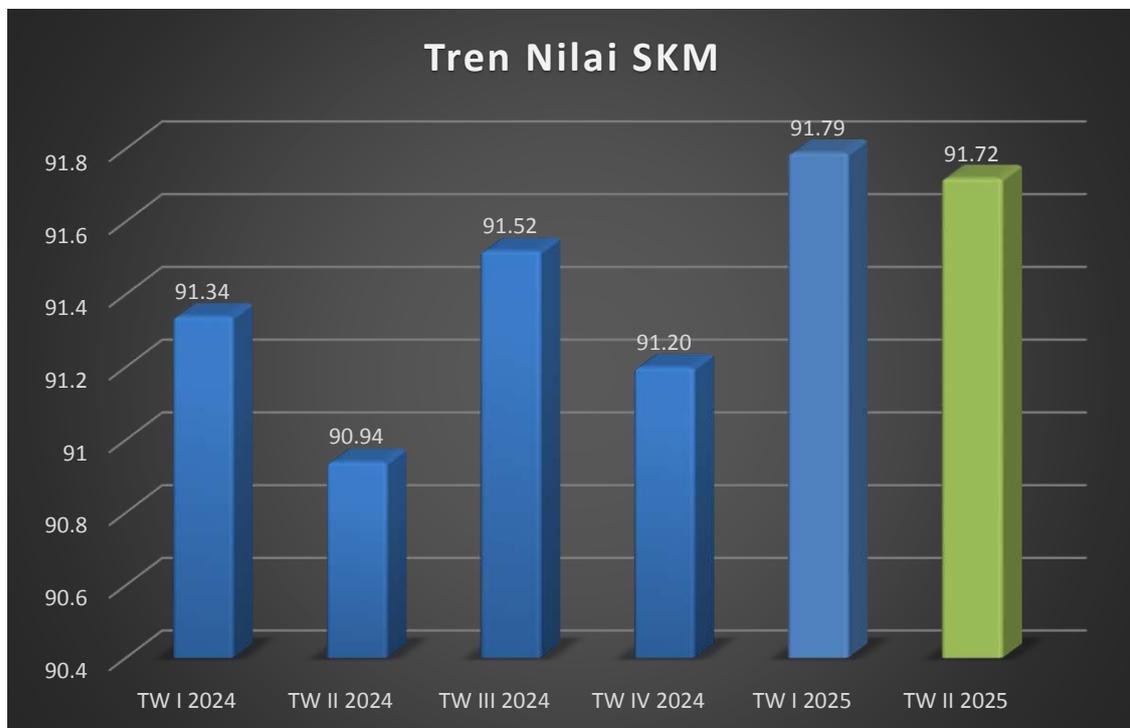
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6 (Kesigapan Petugas)	1. Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.	1				Timja Dukman
2	Unsur 8 (Pengaduan)	2. Sosialisasi Penanganan Pengaduan via media sosial.	1				Tim Penanganan Pengaduan
3	Unsur 9 (sarana dan prasarana)	3. Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya.		1			Timja Dukman
		4. Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban		1			Timja Dukman dan Kesyahbandaran

		kapal dan parkir kendaraan diarea kedai pesisir					
3	U2 (Kemudahan Prosedur)	5. Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantuh tahun 2025 secara offline dan online		1			Timja Dukman

4.3 Tren Nilai SKM

Berikut ini data nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2024-Triwulan II tahun 2025.

No	Periode Triwulan	Nilai
1	TW I 2024	91.34
2	TW II 2024	90.94
3	TW III 2024	91.52
4	TW IV 2024	91.20
5	TW I 2025	91.79
5	TW II 2025	91.72



BAB V KESIMPULAN

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 91,72 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik". Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu kesesuaian tarif dan perilaku petugas untuk itu perlu dipertahankan.

Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 (kualitas sarana prasarana), U8 (penanganan pengaduan), dan U2 (Kemudahan Prosedur). Untuk sarana prasarana, adanya masukan yang berulang dari pengguna jasa perihal pendangkalan/sendimentasi sungai, banyaknya bangkai kapal di muara sungai Karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu, permasalahan tersebut telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi kepada instansi terkait (BBWS Kementerian PU dan Pemerintah Kota Serang) yang berwenang pada permasalahan tersebut, saat ini sudah mencapai tahap penyusunan Nota Kesepakatan tentang Sinergi Revitalisasi Kali Karangantu dan Pemerintah Kota Serang sudah bersurat ke Kementerian Perhubungan Ditjen Perhubungan Laut terkait permasalahan ini. Untuk unsur U8 dan U2 dicantumkan dalam rencana tindak lanjut..

Berdasarkan hasil dan masukan dari pengguna layanan unsur sarana prasarana pelabuhan dan kemudahan prosedur memperoleh nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk melakukan kegiatan sebagai berikut

1. Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya.
2. Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan di area kedai pesisir.
3. Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online

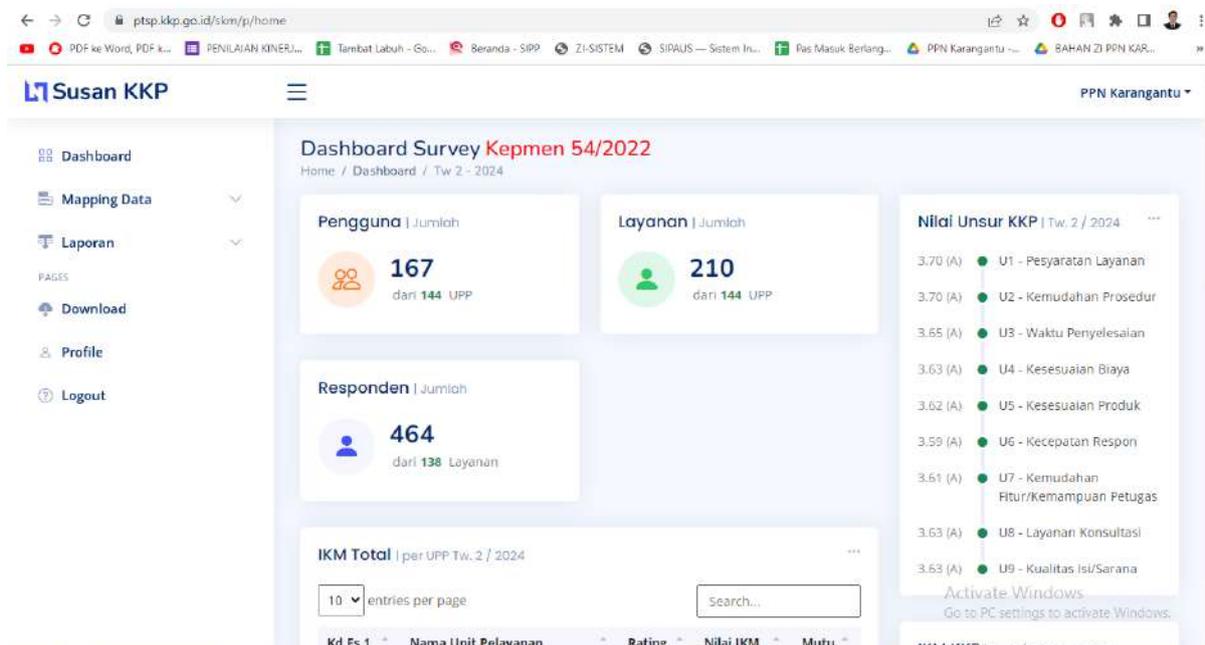
Serang, 11 Juli 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



Perlinggoiman Tampubolon, S.Pi., M.Si
NIP. 197105051998031004

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Karangantu

Data Layanan

Pilih Layanan

- Pelayanan Penyediaan Sarana Kantor (asrama, aula/ruang kelas)
- Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- Pemakaian Listrik
- Pelayanan Bengkel
- Pelayanan Pas Masuk
- Pelayanan Jasa Kebersihan
- Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin
- Pelayanan Pengadaan Es
- Pelayanan Pengadaan Air
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Laport (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
- Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
- Penerbitan Sertifikat Kelainan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah
- Penerbitan sertifikat kecakapan nelayan

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR LAYANAN
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
TRIWULAN II TAHUN 2025**

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
5	4	4	3	3	4	3	3	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	4	3	3	4	3	3	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	3	3	4	4	3	4
10	3	3	4	4	3	3	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	4	3	4	4
13	4	4	3	4	3	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	3	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	4	4	3	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	3	3	3	3
31	3	3	4	4	3	3	3	4	3

32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	4	3	4	3	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	3	4	4	4	4	3
55	4	3	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	3	2	3	3	3	3	3
61	4	3	4	3	3	3	3	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	4	4	4	4
64	3	3	4	2	4	4	4	4	4
65	3	3	3	2	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	4	3	4	4	4	4	4	3	3
68	4	4	3	4	4	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	4	4	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3

71	3	3	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3
73	4	3	4	4	3	4	4	3	3
74	4	4	3	4	4	4	4	4	3
75	3	4	3	3	3	4	4	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3
83	4	4	4	4	3	3	3	3	3
84	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	3	3	3	4	4	3	3	3	4
89	4	4	4	4	4	4	4	3	3
90	4	3	3	4	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	3	3	3	3
92	4	4	4	3	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	3
95	3	4	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	3	3	3	3	2	2	4	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	3	4	4	4	4	4	4	4
104	4	3	4	4	4	4	4	4	3
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	4	3
108	3	3	3	4	4	3	4	4	3
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4

110	4	4	3	4	3	2	3	3	3
111	3	3	3	4	4	3	3	3	4
112	4	4	4	4	3	4	3	3	3
113	3	3	3	4	4	3	4	3	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	4	4	4	4	4	4	4	3	3
116	3	3	4	4	4	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	3	3	4	4	4	4	3	4
120	4	4	3	4	4	4	4	3	3
121	3	3	3	4	4	4	4	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	3	3	4	3	4	4	3	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	4	3	3	3
126	3	4	3	3	3	4	4	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	4	3	4	4	4	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3
131	3	3	3	4	3	3	4	3	3
132	3	3	3	4	4	3	3	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	3
135	4	4	4	4	4	4	4	3	3
136	4	4	4	4	4	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	3	4	4	4	4	4	4	4
144	4	3	3	4	3	3	3	3	3
145	4	3	3	4	4	4	4	3	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	4	4	4	4	4	4	3
148	4	4	4	4	3	3	3	3	3

149	3	3	3	3	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	3	3
151	4	4	4	4	4	4	4	4	3
152	3	3	3	3	3	3	4	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	4	4	3	3
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	4	3	3	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	3	3	3	3
160	3	3	3	3	3	3	3	3	3
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	3
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	3	3	3	3	3	3
174	4	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4

188	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	3	3	4	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	3	4	3	4	4	4	3
195	4	4	4	4	4	4	4	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	3	3
198	4	4	4	4	4	4	4	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	3	3
200	4	4	4	4	4	4	4	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	3	3
202	4	4	4	4	4	4	4	3	3
203	4	4	4	4	4	4	4	3	3
204	4	3	3	4	4	3	4	4	4
205	3	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	3	3	3
208	3	3	3	4	4	3	4	3	3
209	4	4	4	4	4	4	4	4	3
210	4	3	4	4	4	3	4	3	4
211	4	4	4	4	3	4	4	4	3
212	4	4	3	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	3	3
214	4	4	4	4	4	4	4	4	3
215	4	3	4	4	4	3	4	3	3
216	4	4	3	4	4	4	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR	804	790	798	811	801	800	804	771	753
NRR PER UNSUR	3.72	3.66	3.69	3.75	3.71	3.70	3.72	3.57	3.49
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.111)	0.414	0.406	0.410	0.417	0.412	0.412	0.414	0.397	0.387
IKM Unit Pelayanan									91.72

1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW II 2025





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan I 2025**



**Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu
Kementerian Kelautan dan Perikanan
2025**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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 PANRB) 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 menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PPN Karangantu perlu 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 oleh PPN Karangantu periode Triwulan I 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	94.02	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.98	A
3	Waktu Penyelesaian	91.71	A
4	Biaya/Tarif	95.65	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.80	A
6	Kompetensi Pelaksana	91.58	A
7	Perilaku Pelaksana	93.89	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89.27	A
9	Sarana dan Prasarana	85.19	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6(Kesigapan Petugas)	Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.	1				Timja Dukman
2	Unsur 8 (Pengaduan)	Sosialisasi Penanganan Pengaduan dengan Forum Konsultasi Publik dan publikasi media sosial.	1				Tim Penanganan Pengaduan

**BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL di tindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Perbaiki trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu (TL SKM TW IV 2024)	Sudah	Perbaiki trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu (10 Februari 2025)	 <p>The 'Dokumentasi Kegiatan' column contains two photographs documenting the repair work. The top photograph shows a man in an orange long-sleeved shirt and a black cap working on the wheel of a wooden trolley. Another man in a blue t-shirt with 'CLEAN SERANG' on the back is standing next to him. A 'GPS Map Camera' overlay is present, showing the location as Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia, with coordinates Lat -6.02871° and Long 106.164144°, and the time 10/02/25 10:35 AM GMT +07:00. The bottom photograph shows a man in a pink t-shirt working on the trolley's wheel, with the man in the orange shirt standing nearby. A similar 'GPS Map Camera' overlay is present, showing the location as Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia, with coordinates Lat -6.028177° and Long 106.164252°, and the time 10/02/25 10:32 AM GMT +07:00.</p>	

<p>2</p>	<p>Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2020 tentang pemanfaatan BMN (TL TW IV 2024)</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2020 tentang pemanfaatan Barang Milik Negara kepada pengguna jasa bangunan Kedai Pesisir, Pasar Ikan, dan Kios Nelayan di PPN Karangantu (9 Januari 2025)</p>		
					

3	Sosialisasi Penanganan pengaduan	Sudah	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik yang di dalamnya ada Sosialisasi Penanganan Pengaduan untuk petugas Pelayanan dan publikasi di media sosial PPN Karangantu (13 Juni 2025)	 <p>The top photograph shows a group of approximately 20 people, including men and women in various attire, standing in a conference room. They are positioned in front of two large projection screens displaying presentation slides. A banner on the wall behind them reads 'PELABUHAN PERIKANAN HUSARTAKA'. The room has a wooden ceiling and walls.</p> <p>The bottom photograph shows a group of people seated around a long wooden conference table. They are using laptops and appear to be in a meeting or discussion. In the bottom left corner, there is a Google Maps overlay showing a location in Karangantu, with labels for 'Pasar Ikan Karangantu', 'Lokasi Pengaduan', and 'SALUG RAYA IKAN'. In the bottom right corner, there is a timestamp: '13 Juni 2025 15:29:09 Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten'.</p>
---	----------------------------------	-------	--	---

					
4	Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima	Sudah	Sosialisasi Peningkatan Budaya Pelayanan Prima untuk Petugas Pelayanan (13 Juni 2025)		



BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: PPN Karangantu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I 2025 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)=(2/2x100%=100%) yaitu diantaranya :

1. Sosialisasi Penanganan Pengaduan dengan Forum Konsultasi Publik dan publikasi media sosial.
2. Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.

Serang, 11 Juli 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



Parlinggoman Tampubolon, S.Pi., M.Si
NIP. 197105051998031004