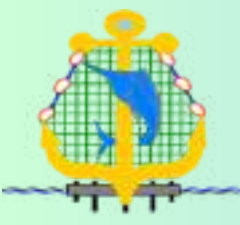




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV 2024



**PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA
KARANGANTU**

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.....	20
BAB V. KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner.	22
2. Hasil Pengolahan Data.	23
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	30
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	32

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 aparaturnya 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 54 Tahun 2022 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 23 jenis pelayanan dengan responden sebanyak 207 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:

a. Sub Bagian Umum

1. Pelayanan penggunaan ruang pertemuan/aula, ruang rapat, dan asrama/rumah tamu;
2. Pelayanan Data dan Informasi Publik;

b. Tim Kerja Tata Kelola dan Pelayanan Usaha

3. Penggunaan tanah dan/atau bangunan di pelabuhan perikanan;
4. Pelayanan Pas Masuk Harian;
5. Pelayanan Pas Masuk Berlangganan;
6. Pelayanan Penumpukan Barang;
7. Pelayanan Tempat Penjemuran Jaring;
8. Pelayanan Penggunaan Ruang Pendingin, Freezer, dan Cold storage.
9. Pelayanan Pemakaian Listrik;
10. Pelayanan Bengkel;
11. Pelayanan Tambat dan/atau labuh;
12. Pelayanan Jasa Pengadaan Es;
13. Pelayanan Jasa Pengadaan Air;
14. Pelayanan Jasa Kebersihan di Kawasan Pelabuhan Perikanan dan Kolam Pelabuhan;
15. Pelayanan Penggunaan Transportasi kendaraan/pengangkutan;
16. Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan.

c. Tim Kerja Kesyahbandaran

17. Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Laport Kedatangan Kapal Perikanan;
18. Pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB);
19. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI).;
20. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP);
21. Pelayanan Aktivasi e-logbook Penangkapan Ikan;

d. Tim Kerja Operasional Pelabuhan

22. Pelayanan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik (CPIB);
23. Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu;

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 10/PPN.KT-KPA/KU.110/I/2024 tanggal 2 Januari 2024 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Tahun 2024, terlampir pada tabel dibawah ini :

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU TAHUN 2024			
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	Wahyu, A.Md.Pi. NIP. 199601052022031003	Pengatur (II/c)	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 207 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 Oktober-Desember 2024.

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	179	86%
Perempuan	28	14%
Total	207	100%

Berdasarkan Tabel1 diatas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan IV 2024 sebanyak 207 responden, dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 179 responden (86%) sedangkan perempuan berjumlah 28 responden (14%). 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

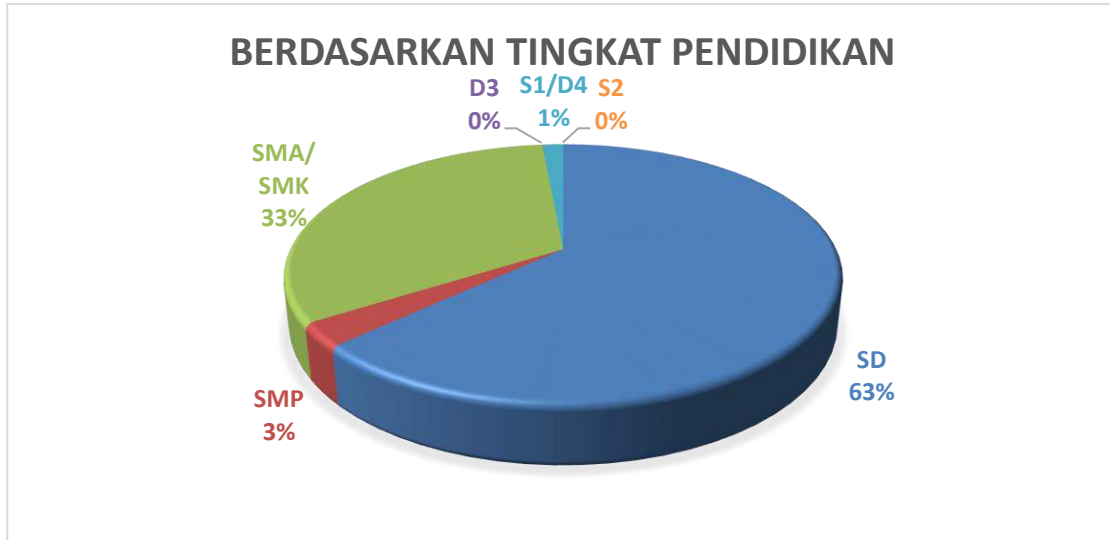
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	3	2 %
25-45	101	49 %
46-60	81	39 %
60>	21	10 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 25-45 tahun, yaitu sebanyak 101 responden (49%), diikuti oleh responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 81 responden (39%), kemudian responden yang berusia 60 tahun keatas sebanyak 21 responden (10%). Responden yang berusia dibawah 25 tahun berjumlah 3 responden (2%). 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

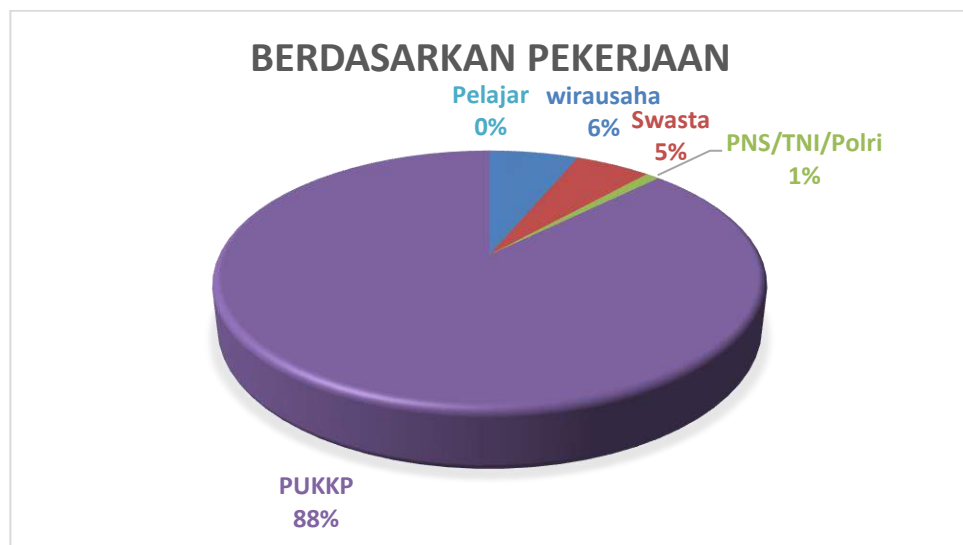
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	130	63 %
SMP	6	3 %
SMA/SMK/Sederajat	67	33 %
D3	0	0 %
S1/D4	3	1 %
S2/S3	0	0 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 63 % berpendidikan SD, 3% berpendidikan SMP, 33% berpendidikan SMA/Sederajat, 0% berpendidikan D3, 1% 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 IV tahun 2024 memiliki pendidikan terakhir SD.

3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

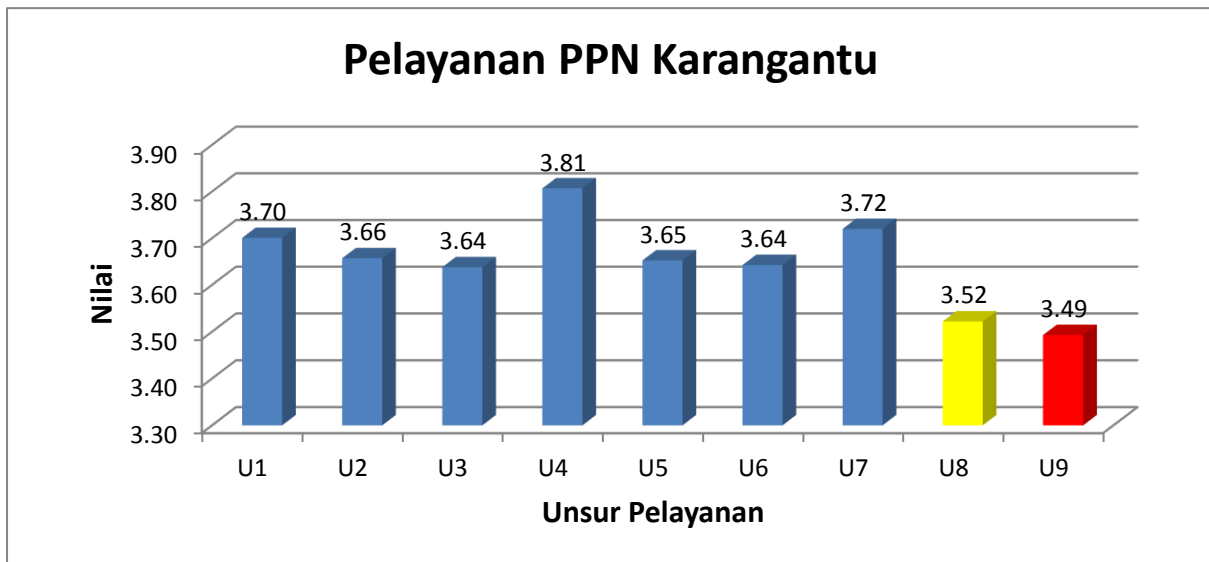
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 2 responden, swasta 11 responden, wirausaha 13 responden, pelajar 0 responden dan mayoritas responden memiliki 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 180 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 16 pelayanan yang tersurvei dan mendapat penilaian oleh masyarakat, Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu mendapat nilai **91,20** 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:
 $(3,70 \times 0,1111) + (3,66 \times 0,1111) + (3,64 \times 0,1111) + (3,81 \times 0,1111) + (3,65 \times 0,1111) + (3,64 \times 0,1111) + (3,72 \times 0,1111) + (3,52 \times 0,1111) + (3,49 \times 0,1111) = 3,64$. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,64**

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

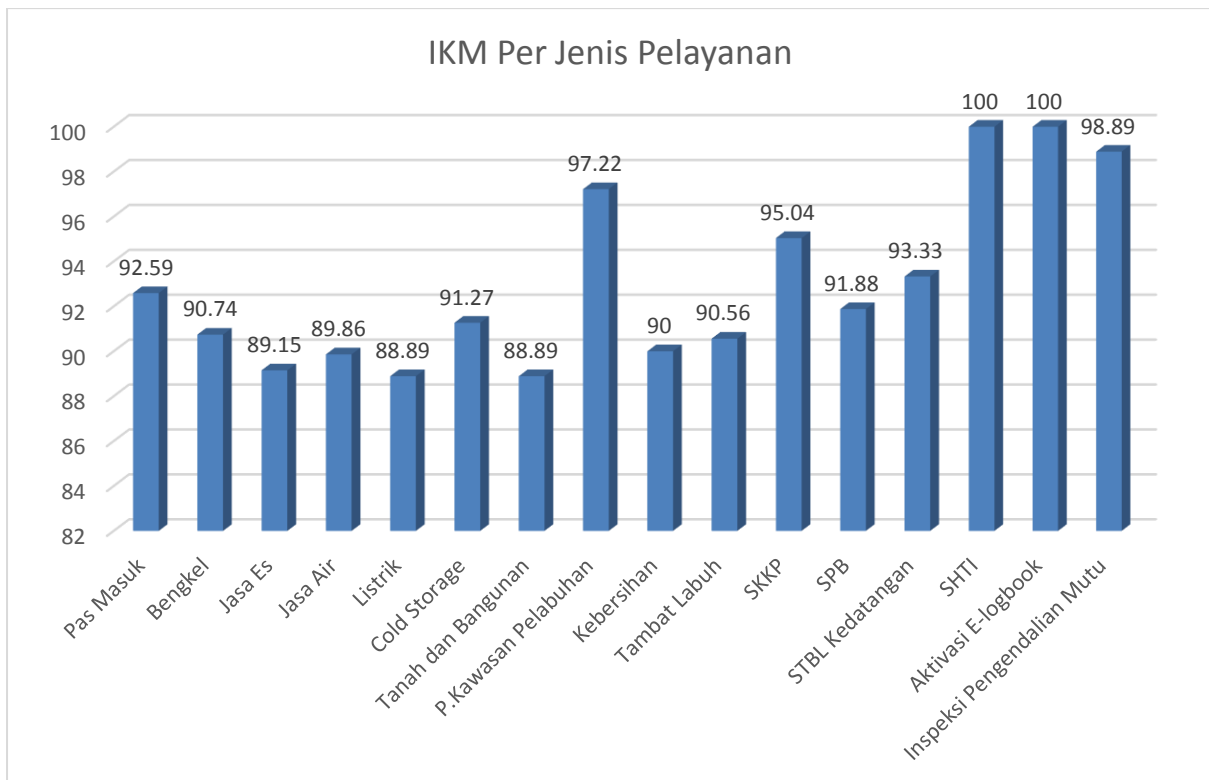
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3,70
U2	: Kemudahan Prosedur	3,66
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,64
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3,81
U5	: Kesusaian Produk Pelayanan	3,65
U6	: Kesigapan Petugas	3,64
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3,72
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3,52
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
= 3,64 x 25 = **91,20**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3,81 , sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3,49, U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3,52. dan U6 (Kecepatan Waktu Pelayanan) 3.64.

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	92.59
2	Bengkel	3	90.74
3	Jasa Es	21	89.15
4	Jasa Air	20	89.86
5	Listrik	20	88.89
6	Cold Storage	7	91.27
7	Tanah dan Bangunan	21	88.89
8	P.Kawasan Pelabuhan	1	97.22
9	Kebersihan	20	90
10	Tambat Labuh	15	90.56
11	SKKP	14	95.04
12	SPB	13	91.88
13	STBL Kedatangan	15	93.33
14	SHTI	1	100
15	Aktivasi E-logbook	1	100
16	Inspeksi Pengendalian Mutu	5	98.89

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW IV 2024 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan SHTI dan Aktivasi E-Logbook mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 100, sedangkan Pelayanan Penggunaan Tanah/Bangunan dan Listrik mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 88.89.

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 bulan Oktober-Desember tahun 2024, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 91,20 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu kesesuaian biaya/tarif 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 U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan). hal ini diduga terjadi karena sarana dan prasarana untuk kegiatan masyarakat secara umum belum memadai terutama karena adanya pendangkalan dermaga dan muara sungai karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu yang mana hal tersebut telah PPN Karangantu tindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan instansi terkait yang berwenang pada permasalahan tersebut.
4. Pelayanan SHTI dan Aktivasi E-Logbook mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 100, sedangkan Pelayanan Penggunaan Tanah/Bangunan dan Listrik mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 88.89..

4.2 Rencana Tindak Lanjut.

Berdasarkan hasil dan masukan dari pengguna layanan unsur Sarana Prasarana Pelabuhan, Kesesuaian Persyaratan memperoleh nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk peningkatan sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan kedepannya yaitu sebagai berikut :

1. Sosialisasi Peraturan Pemerintah terkait pemanfaatan BMN kepada pengguna jasa tanah dan bangunan di PPN Karangantu.
2. Perbaiki trolley pengangkut ikan di TPI PPN Karangantu.

Rekap catatan tertulis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	tempat parkir mobil tolong di cor, becek kotor kalau hujan
		Semuanya sudah sesuai tinggal sikap keramahan petugas security aja di perbaiki.. Untuk 4s...
		Kurangnya petugas keamanan
		Kurangnya lahan parkir kendaraan roda 4
		Kurangnya pengijauan di area kawasan pelabuhan
		Tempat parkir kendaraan harusnya di bedakan /jenis kendaraan kecil/besar
2	Pelayanan Tambat Labuh	keruk sungai dan gerobak ikan tolong diperbaiki
		Sediakan sockesh minuman
3	Pengadaan Es	Produksinya lebih di tingkatkan lagi
		Penjualan es sangat baik
		"Cepat tanggap tepat..
4	Penjualan Air	Di tambah lagi selangnya
5	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Mantap pokok nya mah,apa lg klo permen nya ada trus
		semoga sungai segera dikeruk amin
		Baik sopan tegas
6	Listrik	pelayanan listrik lebih cepat
7	CPIB	
8	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	tolong pelayanan lebih d tingkat kan saran nya klo ada apa apa langsung d tindak lanjuti semua masalah biar nama ppn baik d mata publik
		Kabarnya mau ada perubahan tarif, mohon sosialisasi
		bantuan harus tepat sasaran
		Baik dan bijaksana
9	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Sediakan minuman dingin
		mkasih kueh dan permennya ibu
		kopinya sering habis hehehehe
		Terimakasih pak pelayanannya
		Baik sopan tegas
10	SKKP	kalo bisa petugasnya ada di lampung pak
		pelayanan ok, mohon lebih dipermudah administrasinya yaa
		maringgai tolong di kasih petugasnya pak
		terima kasih pelayanannya gratis
		terimakasih banyak bapak
11	SHTI	Tetap jadi yang terbaik ya

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 9(Sarana Prsarana)	1.1 Penertiban parkir kendaraan sepeda motor di area pantai gope harus pada lahan parkir yang tersedia	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.2 Merobohkan bangunan yang tidak termanfaatkan di area kios nelayan	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.3 Pembersihan saluran pembuangan air di Pasar Ikan	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.4 Penertiban pedagang kaki lima di area pantai gope		1			Timja Dukman dan TKPU
		1.5 Penertiban penggunaan listrik untuk kapal		1			Timja Dukman dan TKPU
		1.6 Penertiban Penggunaan air bersih untuk Kapal		1			Timja Dukman dan TKPU
		1.7 Perkerasan tanah untuk tempat parkir kendaraan roda 4		1			Timja Dukman
		1.8 Perbaiki Kualitas Es		1			Timja TKPU

		1.9 Pembuatan Ruang terbuka Hijau di area dermaga.		1			Timja Dukman
		1.10 Pembuatan Saluran Air Asin di area Pasar Ikan			1		Timja Dukman
		1.11 Penambahan Selang Air Bersih Untuk Kapal			1		Timja Dukman
		1.12 Pemasangan Instalasi Listrik Untuk Kedai Pesisir			1		Timja Dukman dan TKPU
		1.13 Perbaikan trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu				1	Timja Dukman dan Operasional Pelabuhan
2	Unsur 8 (Pengaduan)	2.1 Mengadakan kerja bakti bersama pengguna jasa dan mengganti tempat sampah limbah ikan dengan tempat sampah berpenutup	1				Timja Dukman dan TKPU
		2.2 Pembuatan jadwal piket petugas Kantor Pelayanan Terpadu	1				Timja Kesyahbandaran dan TKPU
		2.3 Sosialisasi Pelayanan Kesyahbandaran		1			Timja Kesyahbandaran
		2.4 Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2024 tentang pemanfaatan BMN				1	Timja TKPU

4.3 Tren Nilai SKM

Berikut ini data nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2023-Triwulan IV tahun 2024.

No	Periode Triwulan	Nilai
1	TW I 2023	88.11
2	TW II 2023	89.71
3	TW III 2023	91.14
4	TW IV 2023	90.15
5	TW I 2024	91.34
6	TW II 2024	90.94
7	TW III 2024	91.52
8	TW IV 2024	91.20



BAB V

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 91,20 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 dan prasarana), U8 (penanganan pengaduan), dan U3 (Kecepatan Waktu Pelayanan), hal ini diduga terjadi karena sarana dan prasarana untuk kegiatan masyarakat secara umum masih kurang memadai terutama karena adanya pendangkalan dermaga dan muara sungai karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu yang mana hal tersebut telah PPN Karangantu tindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan instansi terkait yang berwenang pada permasalahan tersebut.

Berdasarkan hasil dan masukan dari pengguna layanan unsur sarana prasarana pelabuhan dan konsultasi/pengaduan memperoleh nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk peningkatan sarana dan prasarana kedepannya yaitu sebagai berikut :

1. Sosialisasi Peraturan Pemerintah terkait pemanfaatan BMN kepada pengguna jasa tanah dan bangunan di PPN Karangantu.
2. Perbaikan trolley pengangkut ikan di TPI PPN Karangantu.

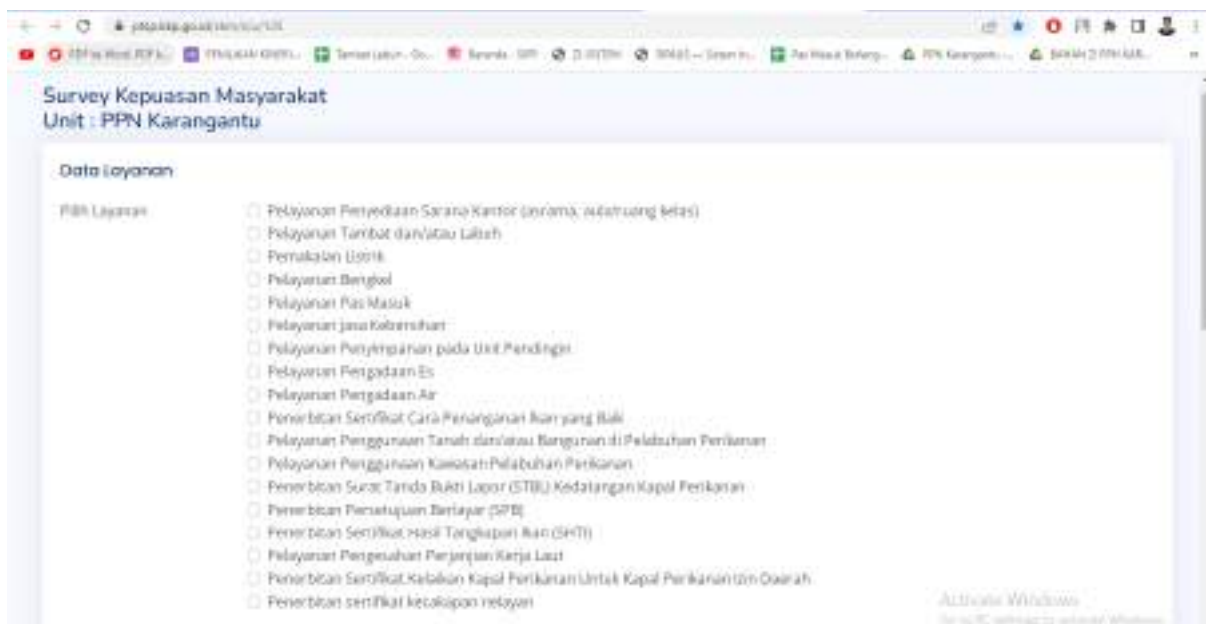
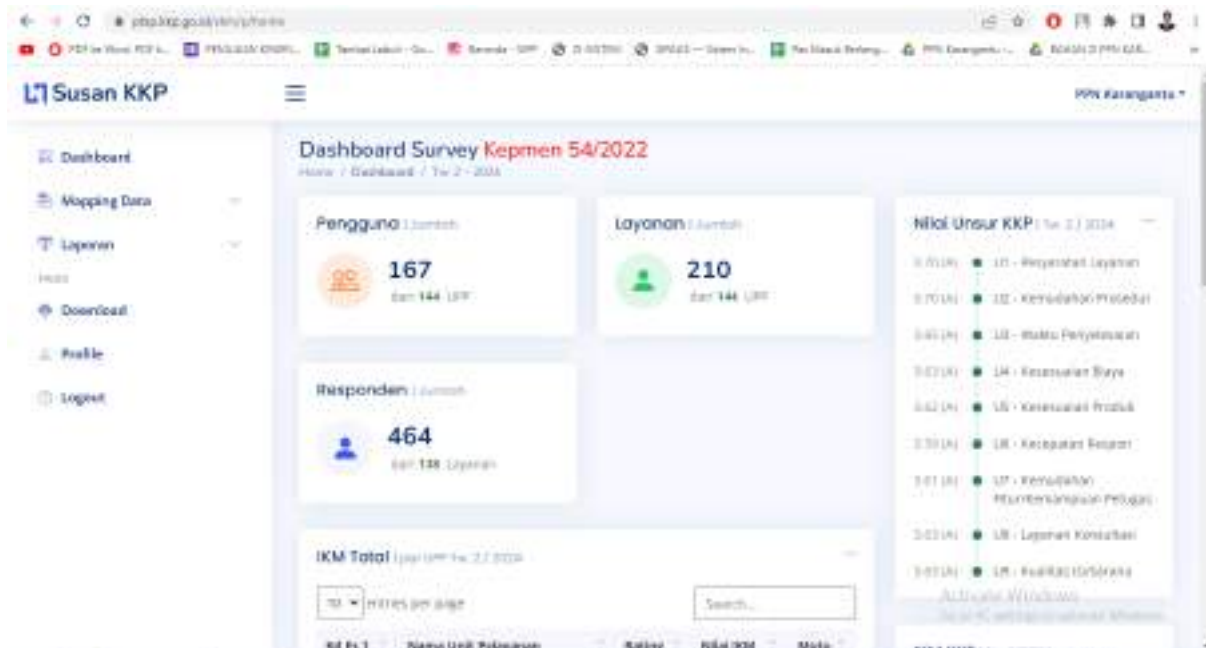
Serang, 8 Januari 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,




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

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



2. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2024

 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP TRIWULAN IV TAHUN 2024	
NILAI IKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN
<h1>91.20</h1>	JUMLAH 207 responden
	JENIS KELAMIN
	A. LAKI-LAKI 179 responden
	B. PEREMPUAN 28 responden
	PENDIDIKAN
	A. SD 130 responden
	B. SMP 6 responden
	C. SMA/SMK 67 responden
	D. D3 0 responden
	E. S1/D4 3 responden
E. S2 0 responden	
PELAKSANAAN SKM	
Oktober - Desember 2024	
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

**PENGOLAHAN DATASURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER
UNSUR LAYANAN
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

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	3	3	3	3	3	3	3
2	4	4	4	3	3	3	3	4	4
3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	4	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	4	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	3	3
21	3	4	4	4	4	4	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	3	4
27	4	4	3	4	3	4	4	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4

33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	3	4	3	4	4	4	2
40	4	4	4	4	3	3	4	3	3
41	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	3	4	4	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	3
45	4	4	4	4	3	4	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	3	3	4	4	3	3
53	3	3	4	4	4	4	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	3	3	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	3	4	3	3
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	3	3	4	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	4	3	3	4	3	4	4	3	3
68	3	4	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	3	3	3
71	3	3	3	4	3	4	4	3	3

72	4	4	4	4	4	4	4	3	3
73	4	3	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	3	4	3	3	4	3	3
78	4	4	4	4	4	4	4	3	4
79	4	3	3	3	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	3	4	4	3	3
81	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	3	3
83	3	3	3	4	4	4	4	4	4
84	3	3	3	4	3	3	4	3	3
85	3	3	3	3	4	3	4	3	4
86	3	4	3	4	3	4	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	4	3	3	4	4	3	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	4	4	3	3	3	3
95	4	3	3	3	3	4	4	3	3
96	4	4	4	4	4	3	4	3	4
97	4	3	3	4	3	4	3	3	4
98	4	4	4	3	3	4	4	3	3
99	4	4	4	4	4	4	3	3	3
100	3	3	3	3	3	4	4	3	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	3	4	3	3	3	3	3
103	4	3	3	4	4	4	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	3	4	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	3	3	3	4
107	4	4	4	4	3	4	4	4	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	3	3	4	3	4	3	3	3
110	4	4	4	4	4	4	4	4	3

111	4	4	4	4	4	3	4	3	3
112	4	3	3	4	4	4	4	3	3
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	4	3	3	4	4	3	3	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	3	4	4	4	4	3	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	4	4	3	4	4	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	4	3	3	3	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	3	3	4	4	4	4	4	3
143	3	3	3	4	3	3	4	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	3
146	3	3	3	4	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	3	4	4	3	3	3	4
149	4	3	3	4	3	3	4	3	3

150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	3	3	3	4	3	3	3	3	4
156	3	3	3	4	3	3	3	3	3
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	3	3	3	3	3	3	3
159	3	3	3	3	3	4	4	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	3	3	3
165	3	3	3	3	3	3	3	3	3
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	4	3	4	4	4	3	4	3	3
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	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	4	3	4	3	4
175	3	3	3	4	3	3	4	3	3
176	4	4	4	4	4	4	4	4	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	3
178	3	3	3	4	3	3	4	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	3	3	3	4	3	4	3	4
182	4	4	4	4	3	4	4	3	3
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	3	3
186	3	3	3	3	3	3	4	3	3
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	3	3	3	4	3	3	3	3	3

189	3	3	4	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4
195	4	4	4	4	4	4	4	4	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	3	3	3	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	3	4	4	3
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	3	4
202	4	4	4	4	3	3	4	4	3
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	3
205	4	4	4	4	4	4	4	3	3
206	4	4	4	4	4	3	4	3	3
207	4	4	4	4	4	4	4	4	3
JUMLAH NILAI PER UNSUR	766	757	753	788	756	754	770	729	723
NRR PER UNSUR	3.70	3.66	3.64	3.81	3.65	3.64	3.72	3.52	3.49
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.111)	0.411	0.406	0.404	0.423	0.406	0.405	0.413	0.391	0.388
IKM Unit Pelayanan									91.20

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW IV 2024





GPS Map Camera
Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia
X5c7+pmg, Banten, Kec. Kasemen, Kota Serang,
Banten, Indonesia
Lat -6.028212° Long 106.164238°
12/11/24 08:21 AM GMT +07:00

Google

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan III 2024**



**Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu
Kementerian Kelautan dan Perikanan
2024**

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 III 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92.87	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.97	A
3	Waktu Penyelesaian	91.67	A
4	Biaya/Tarif	95.28	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.27	A
6	Kompetensi Pelaksana	90.46	A
7	Perilaku Pelaksana	93.88	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.96	A
9	Sarana dan Prasarana	86.35	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 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 9(Sarana Prsarana)	1.1 Penertiban parkir kendaraan sepeda motor di area pantai gope harus pada lahan parkir yang tersedia	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.2 Merobohkan bangunan yang tidak termanfaatkan di area kios nelayan	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.3 Pembersihan saluran pembuangan air di Pasar Ikan	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.4 Penertiban pedagang kaki lima di area pantai gope		1			Timja Dukman dan TKPU
		1.5 Penertiban penggunaan listrik untuk kapal		1			Timja Dukman dan TKPU
		1.6 Penertiban Penggunaan air bersih untuk Kapal		1			Timja Dukman dan TKPU
		1.7 Perkerasan tanah untuk tempat parkir kendaraan roda 4		1			Timja Dukman
		1.8 Perbaiki Kualitas Es		1			Timja TKPU



		1.9 Pembuatan Ruang terbuka Hijau di area dermaga.		1			Timja Dukman
		1.10 Pembuatan Saluran Air Asin di area Pasar Ikan			1		Timja Dukman dan TKPU
		1.11 Penambahan Selang Air Bersih Untuk Kapal			1		Timja Dukman dan TKPU
		1.12 Pemasangan Instalasi Listrik Untuk Kedai Pesisir			1		Timja Dukman dan TKPU
		1.13 Perbaikan trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu				1	Timja Dukman dan Operasional Pelabuhan
2	Unsur 8 (Pengaduan)	2.1 Mengadakan kerja bakti bersama pengguna jasa dan mengganti tempat sampah limbah ikan dengan tempat sampah berpenutup	1				Timja Dukman dan TKPU
		2.2 Pembuatan jadwal piket petugas Kantor Pelayanan Terpadu	1				Timja Kesyahbandaran dan TKPU
		2.3 Sosialisasi pelayanan Kesyahbandaran		1			Timja Kesyahbandaran
		2.4 Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2024 tentang pemanfaatan BMN				1	Timja TKPU



**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 Mesin Pabrik Es (TL TW IV 2023)	Sudah	Perbaiki mesin pabrik es, untuk meningkatkan kualitas es (November 2023)		-


2	Peningkatan keamanan di dermaga (TL TW IV 2023)	Sudah	Pengawasan dermaga dengan CCTV pengeras suara dan spanduk (20 November 2023)	 <p>The top photograph shows an indoor control room with a large monitor displaying a CCTV feed, a desk, and a chair. The middle photograph shows an outdoor pier area with a yellow banner that reads 'DILARANG DOKA' and 'DILARANG MENYALAKAN'. The bottom photograph shows a covered pier area with a similar yellow banner.</p>	
---	---	-------	--	---	--

3	Penertiban parkir kendaraan sepeda motor di area pantai gope harus pada lahan parkir yang tersedia	Sudah	Menempatkan Petugas Keamanan untuk menertibkan parkir motor di tempat parkir Pantai Gope (7 Mei 2024)		
4	Merobohkan bangunan yang tidak termanfaatkan di area kios nelayan	Sudah	Perobohan bangunan toilet yang tidak termanfaatkan di area pasar ikan dan kios nelayan (8 Juni 2024)		

				 	
--	--	--	--	--	--

5	Pembersihan saluran pembuangan air di Pasar Ikan	Sudah	Membersihkan saluran pembuangan air di Pasar Ikan secara rutin (6 Mei 2024)		
6	Mengadakan kerja bakti bersama pengguna jasa dan mengganti tempat sampah limbah ikan dengan tempat sampah berpenutup	Sudah	kerja bakti bersama pengguna jasa dan mengganti tempat sampah limbah ikan dengan tempat sampah berpenutup (6 Mei dan 11 Juni 2024)		

7	Pembuatan jadwal piket petugas Kantor Pelayanan Terpadu	Sudah	Jadwal Piket Petugas Kantor Pelayanan Terpadu untuk memastikan Pelayanan Prima terutama di hari Sabtu-Minggu (26 April 2024)	 <p>Jadwal Piket Kantor Pelayanan Terpadu (Kesyahbandaran dan Tata Kelola Pelayanan Usaha) Bulan Mei 2024</p> <p>KESYAHBANDARAN</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama Petugas</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th><th>21</th><th>22</th><th>23</th><th>24</th><th>25</th><th>26</th><th>27</th><th>28</th><th>29</th><th>30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Anto Susanto</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Surya Lesmana, R</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Harti Gusawan</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Agung Mielim</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Albertus Gunter</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>Tri Rizki Legina</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>7</td> <td>Nisfi Darwita</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>8</td> <td>Wahyu</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>9</td> <td>Yoga hermandia</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>TATA KELOLA DAN PELAYANAN USAHA</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama Petugas</th> <th>1</th><th>2</th><th>3</th><th>4</th><th>5</th><th>6</th><th>7</th><th>8</th><th>9</th><th>10</th><th>11</th><th>12</th><th>13</th><th>14</th><th>15</th><th>16</th><th>17</th><th>18</th><th>19</th><th>20</th><th>21</th><th>22</th><th>23</th><th>24</th><th>25</th><th>26</th><th>27</th><th>28</th><th>29</th><th>30</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Warnom</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Nur Rahmawati</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Asng Romadhon</td> <td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Karangantu, 26 April 2024 Syahbandar PPN Karangantu</p> <p>Handi Wijaya, S.St, Pl, M.Si</p> <p>Keterangan : : Piket Hari Libur : Lembur</p> <p>Activate W</p>	No	Nama Petugas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	Anto Susanto																															2	Surya Lesmana, R																															3	Harti Gusawan																															4	Agung Mielim																															5	Albertus Gunter																															6	Tri Rizki Legina																															7	Nisfi Darwita																															8	Wahyu																															9	Yoga hermandia																															No	Nama Petugas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	Warnom																															2	Nur Rahmawati																															3	Asng Romadhon																														
No	Nama Petugas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
1	Anto Susanto																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
2	Surya Lesmana, R																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
3	Harti Gusawan																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
4	Agung Mielim																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
5	Albertus Gunter																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
6	Tri Rizki Legina																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
7	Nisfi Darwita																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
8	Wahyu																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
9	Yoga hermandia																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
No	Nama Petugas	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
1	Warnom																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
2	Nur Rahmawati																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
3	Asng Romadhon																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

8	Penertiban Pedagang Kaki 5 di area Pantai GOPE	Sudah	Himbauan Pelarangan pedagang kaki lima dan pedagang yang mendirikan bangunan tidak berizin di area pantai gope dengan spanduk dan mediasi rapat. (3 Juni dan 3 Juli 2024)	 <p>The top photograph shows a white sign with a red circle and slash over a black silhouette of a street vendor with a cart. The sign is titled 'PENGOUMUMAN' and is posted on a metal fence. A person's head is visible in the foreground looking at the sign. A timestamp in the bottom right corner reads '3 Jun 2024 14:37:02 Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten'.</p> <p>The bottom photograph shows a blue metal gate structure. A yellow sign is mounted on top of the gate, featuring a '30' speed limit sign and the text 'PERHATIAN!! BEKASANG BONGKAR JEMEL'. Below the gate, a blue banner reads 'RPM NERANGARTU SOKAT'. A person is walking through the gate. A timestamp in the bottom right corner reads '3 Jul 2024 14:21:13 Jalan Perintis Kemerdekaan Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten'.</p>
---	--	-------	---	---

9	Penertiban Penggunaan air bersih untuk Kapal	Sudah	<p>Penambahan meteran air dan penutup di tempat pengisian air bersih kapal sehingga penggunaan dan pemakaian air menjadi lebih tertib secara administrasi.</p> <p>(5 Juli 2024)</p>		
---	--	-------	---	--	--



10	Perbaikan Kualitas es	sudah	Melakukan perawatan rutin mesin pabrik es, memilih kualitas garam dan amoniak yang baik. (16 Juli 2024)		
----	-----------------------	-------	---	--	--

11	Penertiban penggunaan listrik Kapal	sudah	Penambahan instalasi listrik yang baik dan aman untuk kapal dengan sistem token (8 Agustus 2024 dan 24 September 2024)	 <p>The top photograph shows a group of workers in blue shirts and dark pants working on electrical equipment. There are several blue metal cabinets or boxes on the ground, and a large coil of white electrical cable is visible. The setting appears to be an outdoor area near a boat or a dock. A timestamp in the bottom right corner reads: "8 Ago 2024, 10:58:18 Jln. Pelabuhan Karangantu Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten".</p> <p>The bottom photograph shows a group of workers in various colored shirts (white, orange, blue) working on a utility pole or a structure near a boat. There are some materials and tools on the ground. A timestamp in the bottom right corner reads: "8 Ago 2024, 10:57:46 Jln. Pelabuhan Karangantu Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten".</p>	
----	-------------------------------------	-------	--	--	--

					
12	Perkerasan tanah untuk tempat parkir kendaraan roda 4	Sudah	Perkerasan tanah untuk tempat parkir kendaraan roda 4 (8 Agustus 2024)		

13	Pembuatan ruang terbuka hijau di area dermaga.	Sudah	Penanaman pohon pada area dermaga/pantai gope (14 Juli 2024)		
----	--	-------	--	--	--

14	Sosialisasi pelayanan Kesyahbandaran	sudah	Sosialisasi Pelayanan Kesyahbandaran dengan mengadakan acara Diseminasi Kesyahbandaran pada 6 September 2024		
----	--------------------------------------	-------	--	--	--

15	Pembuatan Saluran Air Asin di area Pasar Ikan	Sudah	Pembuatan Saluran Air Asin di area Pasar Ikan (7 November 2024)		
16	Penambahan Selang Air Bersih Untuk Kapal	Sudah	Penambahan Selang Air Bersih Untuk Kapal (10 November 2024)		

17	Pemasangan Instalasi Listrik Untuk Kedai Pesisir	Sudah	Pemasangan Instalasi Listrik Untuk Kedai Pesisir (6 November 2024)			
----	--	-------	--	---	---	--

						
--	--	--	--	---	---	--

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 III 2024 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)=(3/3x100%=100%) yaitu diantaranya :

1. Pembuatan Saluran Air Asin di area Pasar Ikan
2. Penambahan Selang Air Bersih Untuk Kapal
3. Pemasangan Instalasi Listrik Untuk Kedai Pesisir

Serang, 8 Januari 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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