

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2025



**PPN TANJUNGPANDAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025 di PPN Tanjungpandan ini telah diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai tanggal 1 Januari s.d. 31 Maret 2025 dengan cara menyebarkan kuisioner secara *online* kepada para *stakeholders* pengguna layanan yang dianalisis dari data survei kepuasan yang terkumpul.

Demikian laporan ini dibuat, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh *stakeholders* yang berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan di PPN Tanjungpandan.

Tanjungpandan, 30 Juni 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Arif Usman

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.4 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM	21
BAB V KESIMPULAN	22
5.1 Kesimpulan	22
LAMPIRAN	23
Kuesioner	23
Hasil Pengolahan Data SKM	24
Dokumentasi Pelaksanaan SKM	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025.....	6
Tabel 2 Gambaran Umum Responden SKM Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025	7
Tabel 3 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SHTI.....	8
Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan PB	8
Tabel 5 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengesahan PKL	9
Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal.....	10
Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat.....	10
Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Aktivasi e-Logbook	11
Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan	12
Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Bengkel	12
Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Dock	13
Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pas Masuk.....	14
Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Listrik.....	14
Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengadaan Air	15
Tabel 15 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Tambat Labuh.....	16
Tabel 16 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SHTI	8
Grafik 2 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan PB	9
Grafik 3 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengesahan PKL	9
Grafik 4 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan STBLKK.....	10
Grafik 5 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat.....	11
Grafik 6 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Aktivasi e-Logbook.....	11
Grafik 7 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan.....	12
Grafik 8 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Bengkel.....	13
Grafik 9 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Dock	13
Grafik 10 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pas Masuk.....	14
Grafik 11 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Listrik	15
Grafik 12 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengadaan Air	15
Grafik 13 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Tambat Labuh	16
Grafik 14 Tren Nilai SKM Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025.....	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (UU 25/2009) tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 (PP 96/2012) tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa penyelenggara layanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam rangka penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan, serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam rangka melaksanakan amanat UU 25/2009 maupun PP 96/2012, disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 (PermenpanRB 14/2017) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara layanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan layanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, dan konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada PermenpanRB 14/2017, maka telah dilakukan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM yang didapat, merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, sehingga didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil SKM ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik c.q. PPN Tanjungpandan untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima dimaksud, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1.2.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.3 PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 1.2.4 PermenKP Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
- 1.2.5 KepmenKP Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan KKP.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Adapun sasaran dilakukannya SKM, yaitu:

- 1.3.1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 1.3.2 Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 1.3.3 Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- 1.3.4 Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukannya SKM, dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1.3.1 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 1.3.2 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 1.3.3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- 1.3.4 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 1.3.5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 1.3.6 Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan adalah Tim yang namanya terdaftar pada Matriks Peran Hasil (MPH) untuk melakukan evaluasi terkait kinerja pelayanan PPN Tanjungpandan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis *web* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, mekanisme dan prosedur

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

3. Waktu penyelesaian

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

4. Biaya/tarif

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

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis 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. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.1 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing tempat layanan PPN Tanjungpandan beroperasi pada jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di ke petugas yang bertugas untuk menyebarkan kuesioner. Dengan

cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025 dilakukan secara periodik dari bulan Januari s.d. Maret Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1	Persiapan	Januari	5
2	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2025	92
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	15
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2025	15

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat masih mengacu pada metode sebelumnya yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap pada periode triwulan sebelumnya. Jumlah responden setiap unit kerja menyesuaikan jumlah pengguna layanan pada setiap layanan yang diselenggarakan atau jika pengguna jasa kurang dari 100 per jenis pelayanan, maka dilakukan sensus (keseluruhan jumlah pengguna pelayanan).

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jenis pelayanan yang diselenggarakan di PPN Tanjungpandan, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 (seratus satu) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Gambaran Umum Responden SKM Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	79	93%
		Perempuan	6	7%
2	Pendidikan	SD	15	18%
		SMP	17	20%
		SMA	42	49%
		D3	3	4%
		S1	8	9%
		S2	0	0%
3	Pekerjaan	Swasta	4	5%
		Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan	29	34%
		PNS	16	19%
		Wirausaha	35	41%
		Pelajar	1	1%
4	Jenis Layanan	Layanan Penerbitan SHTI	1	1%
		Layanan Penerbitan SPB	8	9%
		Layanan Pengesahan PKL	4	5%
		Layanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal	11	13%
		Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat	1	1%
		Layanan Aktivasi e-Logbook	3	4%
		Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan	5	6%
		Layanan Bengkel	6	7%
		Layanan Dock	4	5%
		Layanan Pas Masuk	15	18%
		Layanan Listrik	5	6%
		Layanan Pengadaan Air	7	8%
		Layanan Tambat Labuh	15	18%

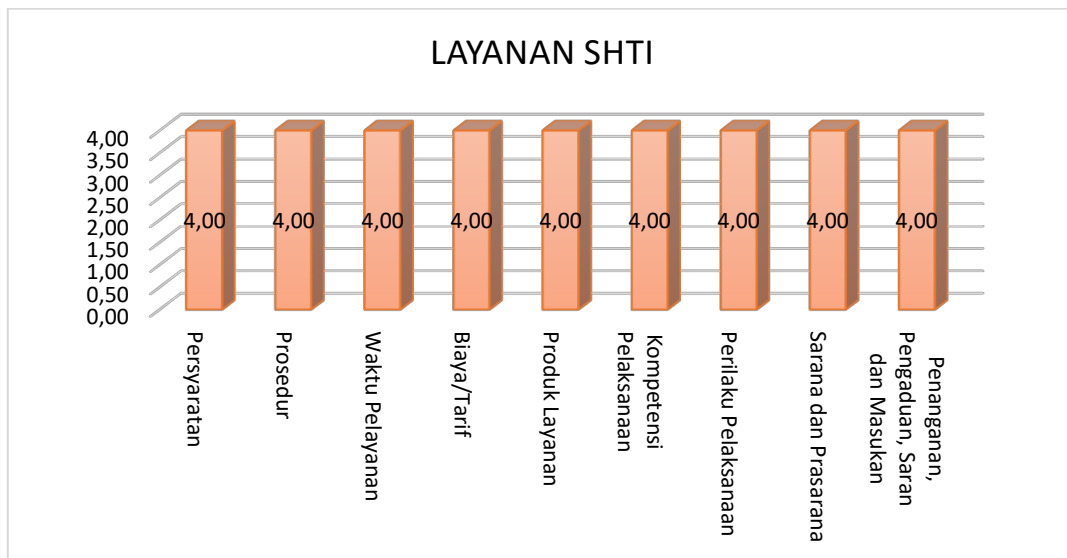
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SHTI

SHTI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100,00 A ATAU SANGAT BAIK								

Grafik 1 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SHTI

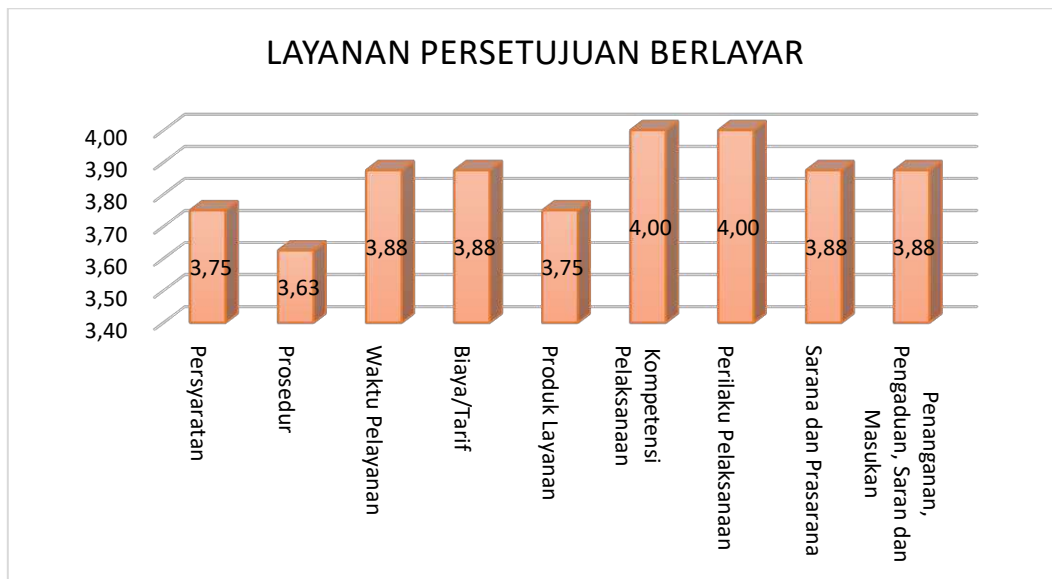


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) sebesar 100,00 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah sangat baik dengan indeks mutu A dan harus dipertahankan

Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan PB

PB	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,63	3,88	3,88	3,75	4,00	4,00	3,88	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,18 A ATAU SANGAT BAIK								

Grafik 2 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan PB

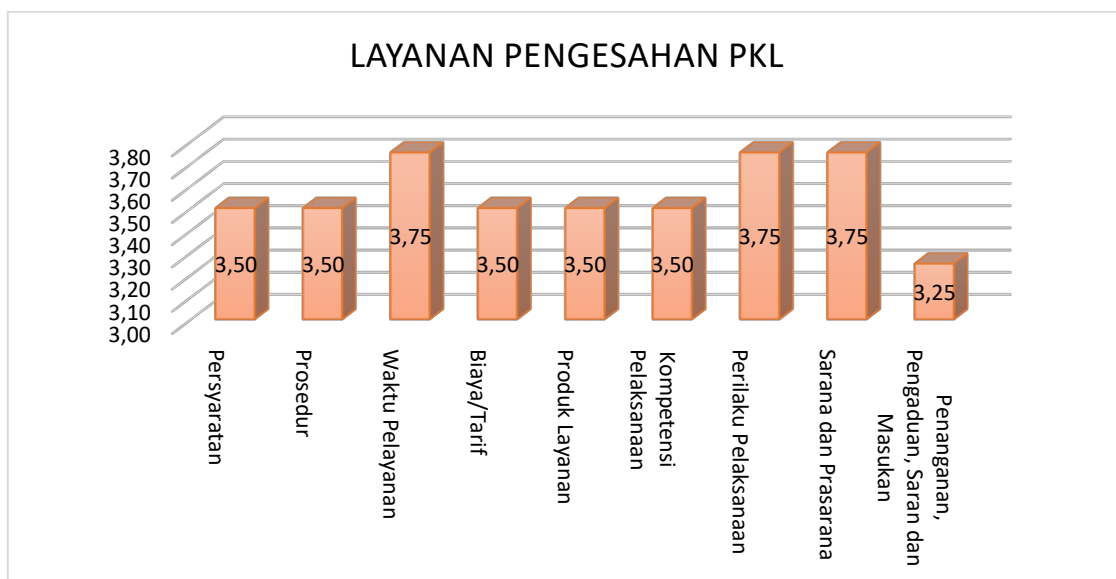


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan penerbitan Persetujuan Berlayar (PB) sebesar 96,18 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 5 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengesahan PKL

PENGESEAHAN PKL	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,50	3,75	3,50	3,50	3,50	3,75	3,75	3,25
Kategori	B	B	A	B	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	88,89 A ATAU SANGAT BAIK								

Grafik 3 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengesahan PKL

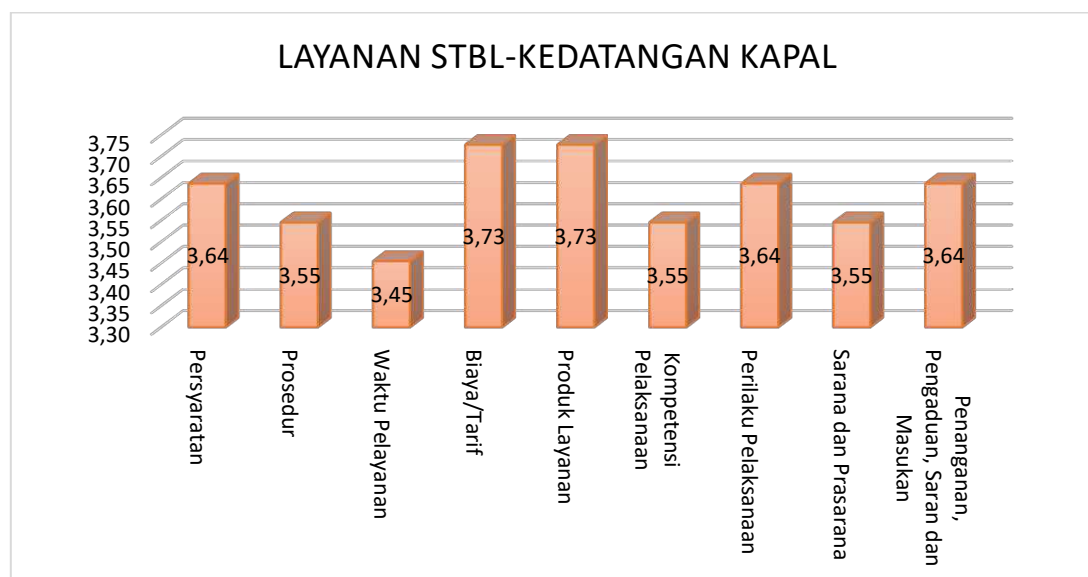


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Pengesahan PKL sebesar 88,89 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, tetapi sebaiknya ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal

STBLKK	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,55	3,45	3,73	3,73	3,55	3,64	3,55	3,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,15 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 4 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan STBLKK

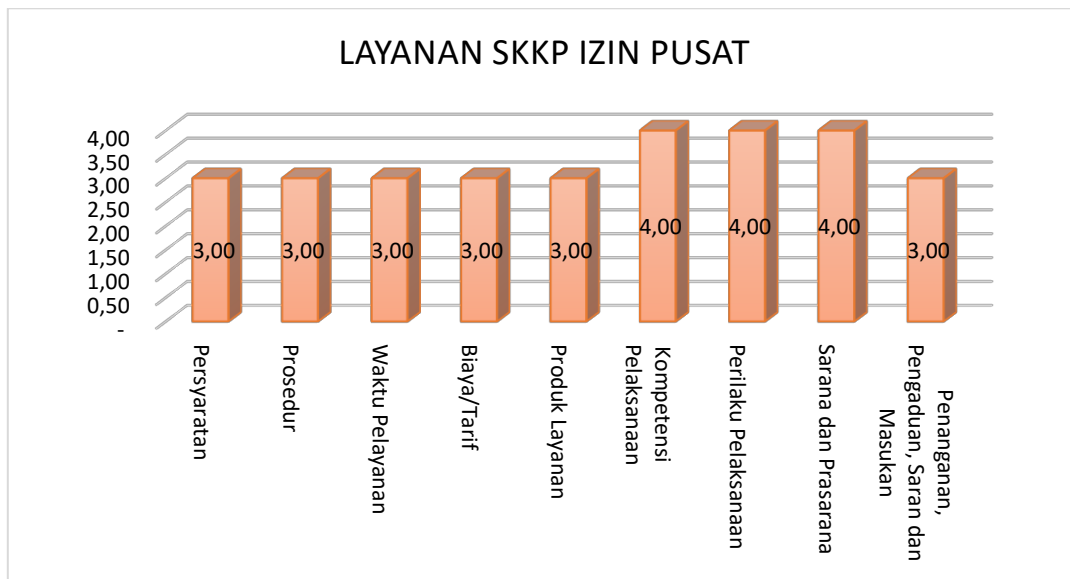


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapori Kedatangan Kapal (STBLKK) sebesar 90,15 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat

SKKP IZIN PUSAT	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	83,33 (B ATAU BAIK)								

Grafik 5 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat

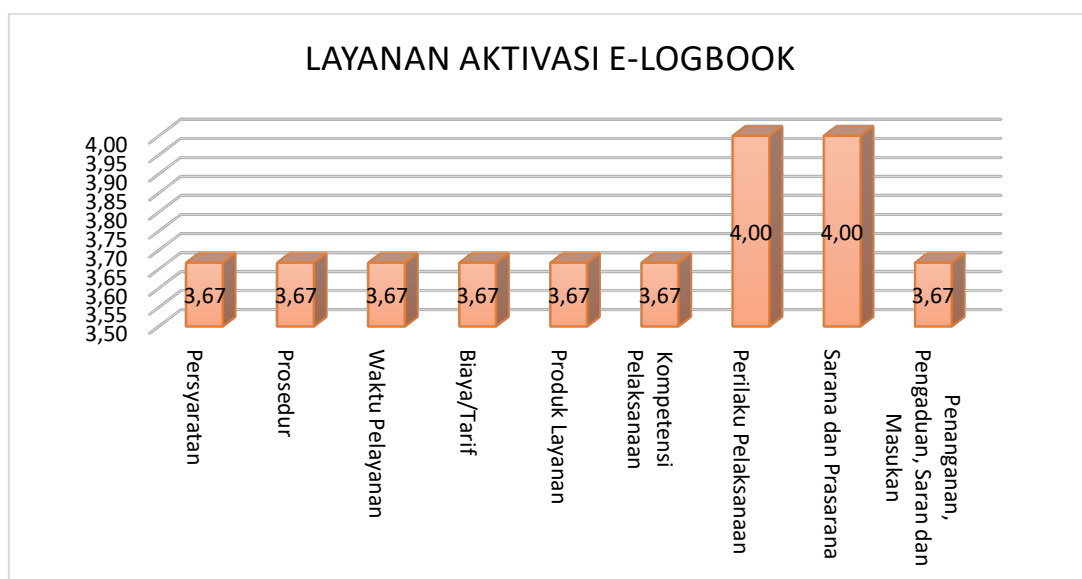


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan SKKP Izin Pusat sebesar 83,3. Meskipun sudah cukup baik, layanan ini harus ditingkatkan kualitas layanannya agar menjadi lebih baik lagi.

Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Aktivasi e-Logbook

LOGBOOK	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	4,00	4,00	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,52 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 6 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Aktivasi e-Logbook

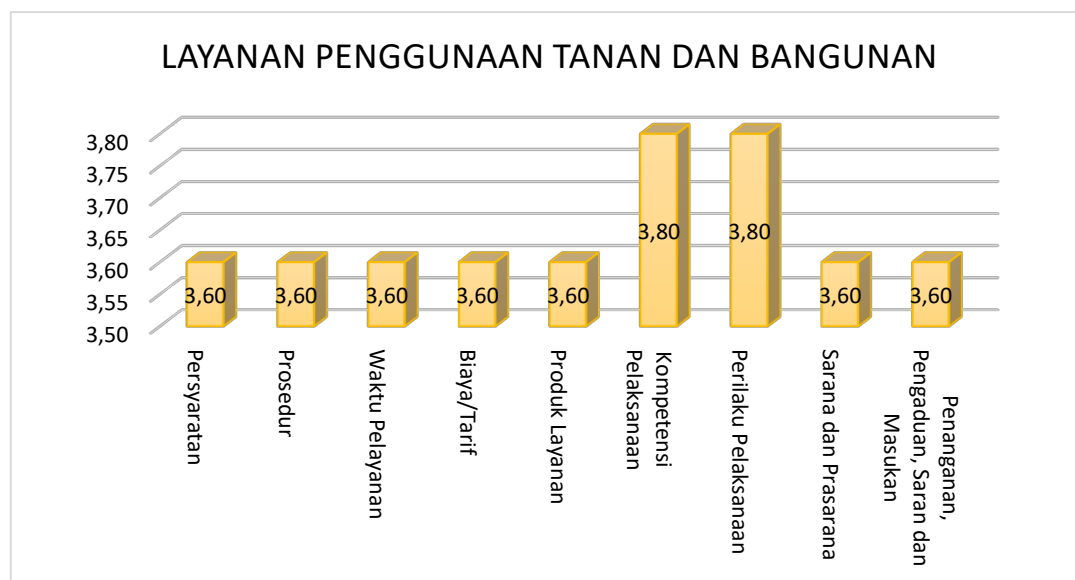


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan *Logbook* sebesar 93,52 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan

LAHAN & BANGUNAN	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,80	3,80	3,60	3,60
Kategori	B	A	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	91,11 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 7 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan

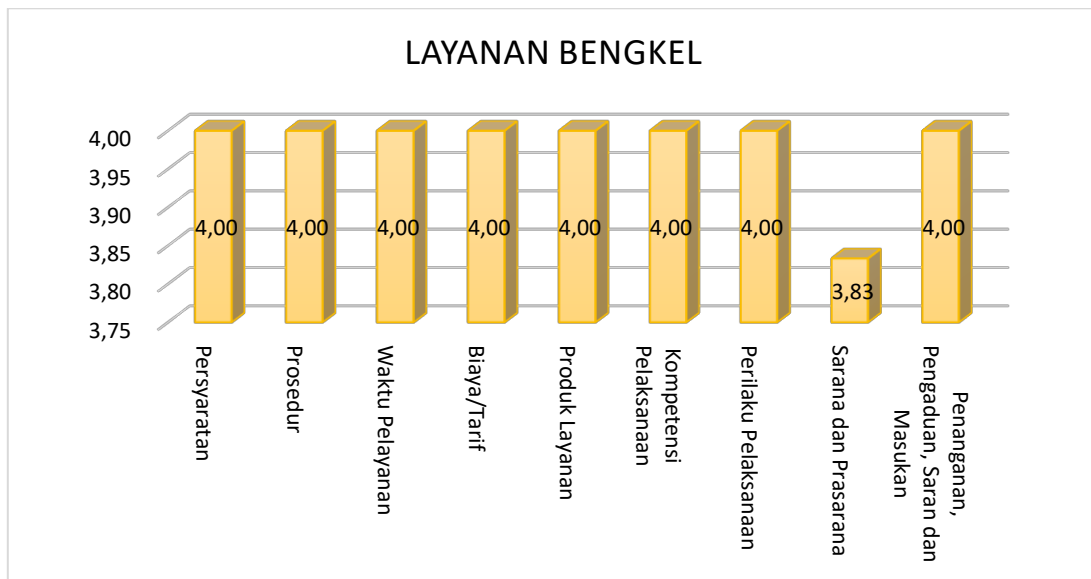


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan sebesar 91,11 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan harus dipertahankan.

Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Bengkel

BENGKEL	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,54 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 8 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Bengkel

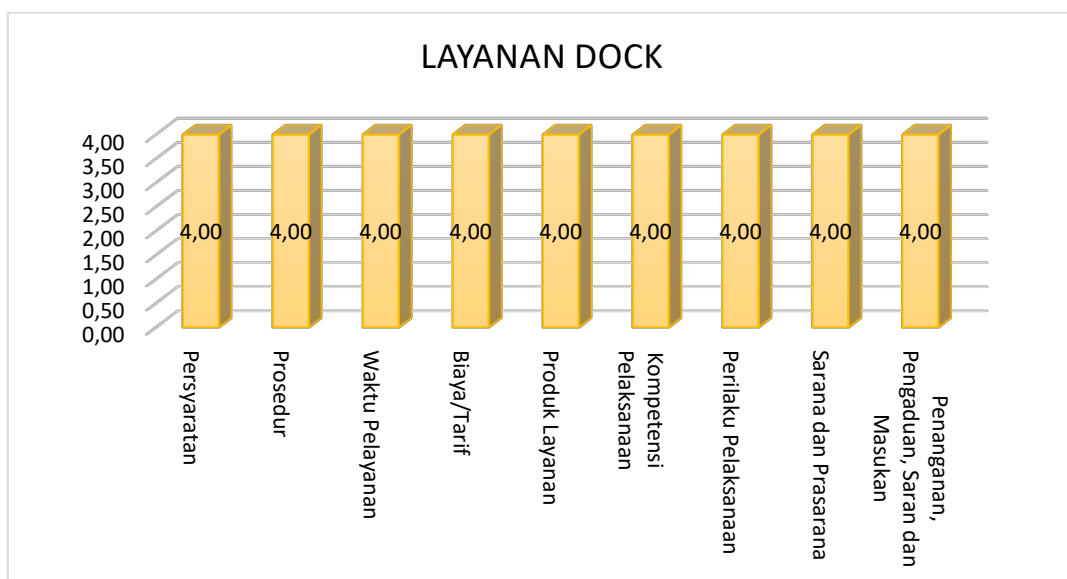


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Bengkel sebesar 99,54 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Dock

DOCK	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100,00 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 9 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Dock

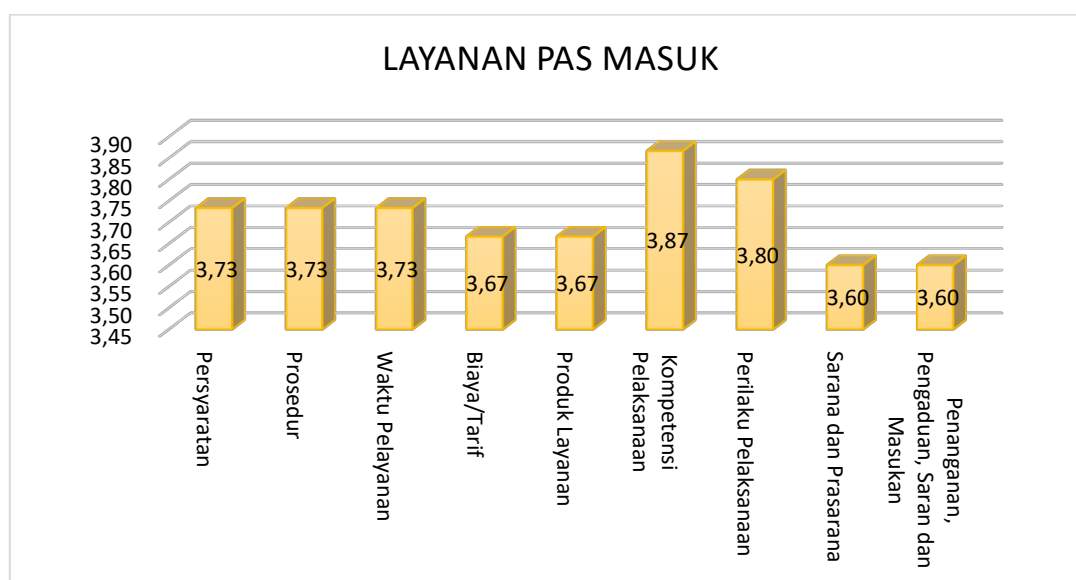


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan *Dock* sebesar 100,00 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pas Masuk

PAS MASUK	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,73	3,73	3,73	3,67	3,67	3,87	3,80	3,60	3,60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,78 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 10 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pas Masuk

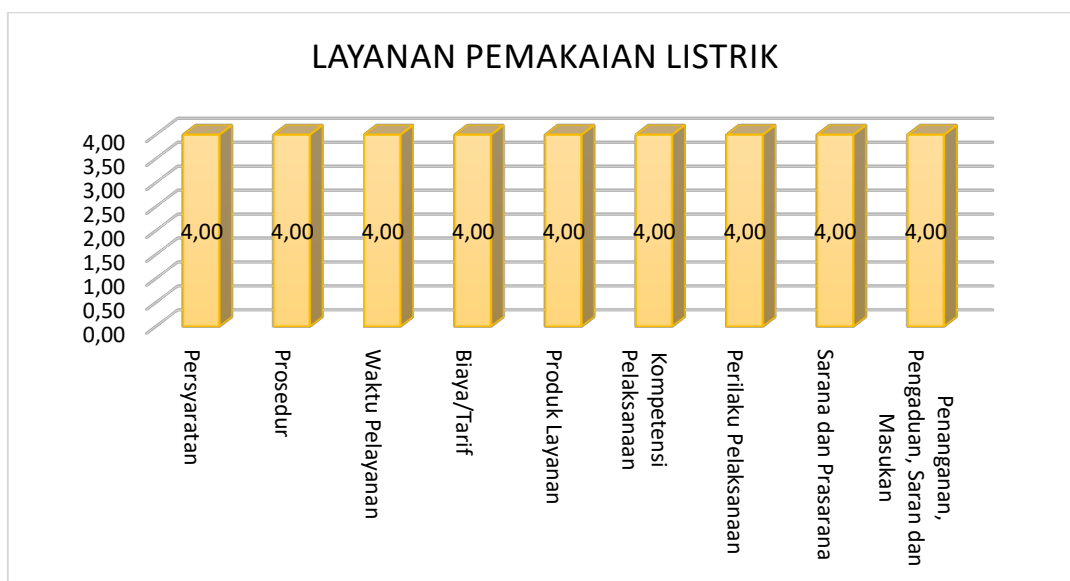


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Pas Masuk sebesar 92,78 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik. Namun, perlu dilakukan peningkatan, terlebih pada unsur yang memiliki nilai rendah.

Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Listrik

LISTRIK	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100,00 (B ATAU BAIK)								

Grafik 11 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Listrik

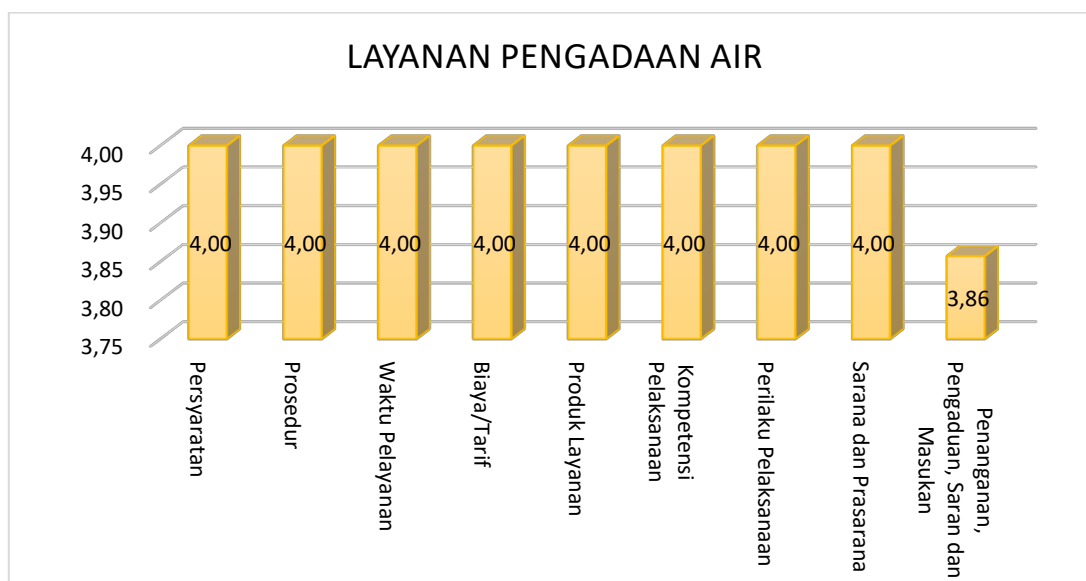


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Listrik sebesar 100 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan.

Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengadaan Air

PENGADAAN AIR	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,60 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 12 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengadaan Air

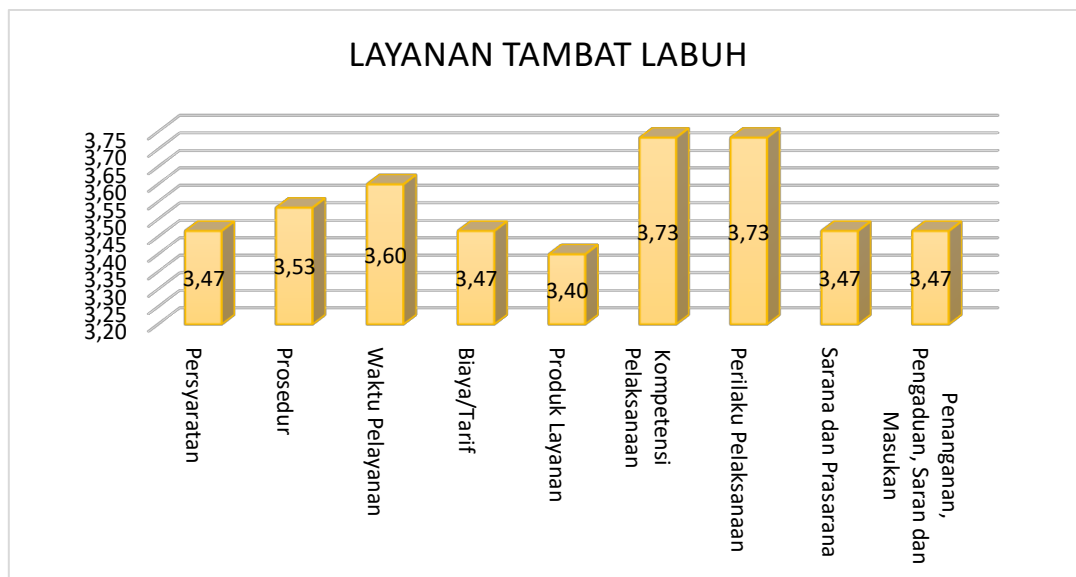


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Pengadaan Air sebesar 99,60 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 15 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Tambat Labuh

TAMBAT LABUH	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,47	3,53	3,60	3,47	3,40	3,73	3,73	3,47	3,47
Kategori	B	B	A	B	B	A	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,52 (A ATAU SANGAT BAIK)								

Grafik 13 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Tambat Labuh



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Tambat Labuh sebesar 88,52 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah cukup baik, tetapi banyak unsur layanan yang harus ditingkatkan kualitasnya agar lebih baik.

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur pelayanan yang dilakukan survei melalui kuisioner yang diberikan kepada masyarakat perikanan lingkup PPN Tanjungpandan terdiri dari 9 unsur. Berikut tabel analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan I (Januari-Maret) tahun 2025.

Tabel 16 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan

NO	JENIS PELAYANAN	JUMLAH RESPONDEN	NILAI UNSUR									NILAI SKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	SHTI	1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
2	SPB	8	3,75	3,63	3,88	3,88	3,75	4,00	4,00	3,88	3,88	96,18
3	STBLK	11	3,64	3,55	3,45	3,73	3,73	3,55	3,64	3,55	3,64	90,15
4	PKL	4	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	88,89
5	SKKP Pusat	1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	83,33
6	Logbook	3	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	4,00	4,00	3,67	93,52
7	Tanah dan Bangunan	5	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,80	3,80	3,60	3,60	91,11
8	Bengkel	6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	99,54
9	Dock	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
10	Pas Masuk	15	3,73	3,73	3,73	3,67	3,67	3,87	3,80	3,60	3,60	92,78
11	Listrik	5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	100,00
12	Air	7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,86	99,60
13	Tambat Labuh	15	3,47	3,53	3,60	3,47	3,40	3,73	3,73	3,47	3,47	88,52
	JUMLAH/ NILAI AKHIR	85	3,72	3,71	3,74	3,73	3,71	3,82	3,85	3,72	3,68	93,53

Berdasarkan analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025 pada Unit Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan unsur yang nilai terkecil adalah sebagai berikut:

1. Unsur Kemudahan Prosedur (U2), di mana unsur ini mendapatkan nilai 3,71 yang mengalami penurunan sebanyak 0,05 poin dari triwulan sebelumnya;

2. Unsur Kesesuaian Produk (U5), di mana unsur ini mendapatkan nilai 3,71 tidak mengalami peningkatan ataupun penurunan jika dibandingkan dengan perolehan pada triwulan sebelumnya.
3. Unsur Konsultasi (U8), di mana unsur ini mendapatkan nilai 3,72 yang mengalami penurunan sebanyak 0,5 poin dari triwulan sebelumnya.

Di samping menganalisis dari segi unsur layanan, PPN Tanjungpandan menghimpun Masukan dan Saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

No.	Layanan	Tim Kerja Penanggung Jawab	Saran	Unsur terkait	Nilai Unsur yang terekam	Kategori Unsur yang terekam
1	STBLKK	Kesyahbandaran	Perlunya penggalian dasar kolam pelabuhan	U9 (sarana dan prasarana)	92,00	A
2	STBLKK	Kesyahbandaran	Meningkatkan kerja sama dengan pelaku usaha	U2 (prosedur)	92,75	A
3	Tambat/Labuh	TKPU	Memperhatikan kelancaran proses bongkar muat	U2 (prosedur)	92,75	A

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasilanalisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya serta sesuai dengan saran dan/atau masukan yang disampaikan responden.

Tabel 21. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I Tahun 2025

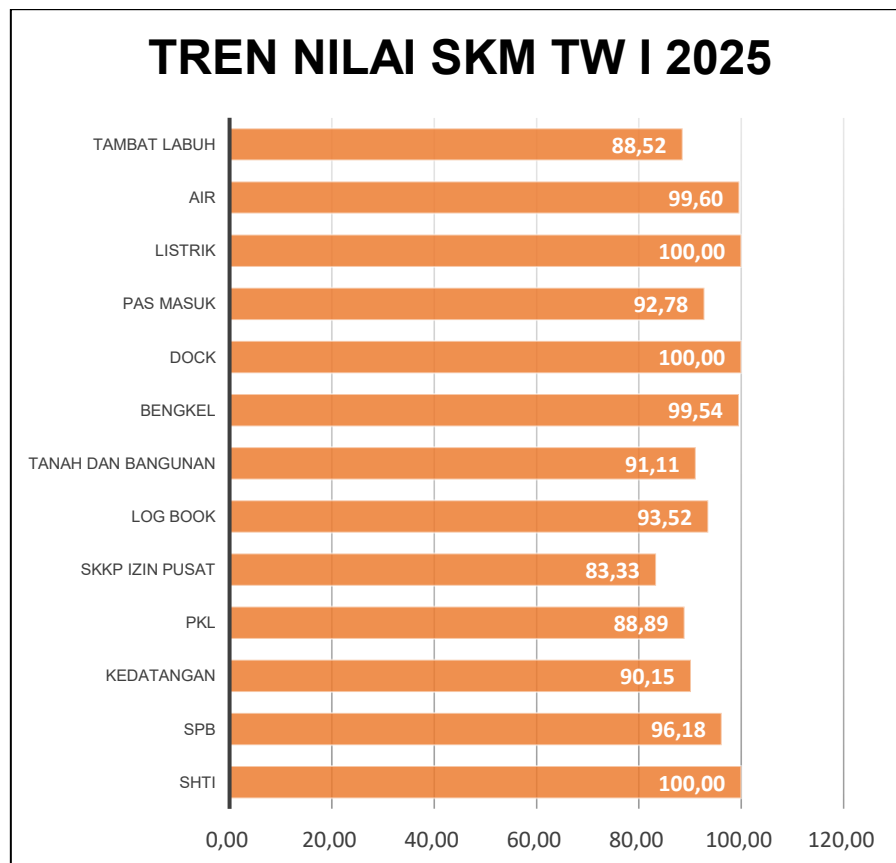
No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Melakukan koordinasi dengan pemerintah daerah terkait pendangkalan Daerah Aliran Sungai (DAS) Cerucuk yang berdampak bagi alur pelayaran kapal perikanan dan non perikanan					Timja Kesyahbandaran

2	Unsur Prosedur (U5)	Melakukan koordinasi dengan pelaku usaha terkait kebijakan layanan, baik yang sudah berjalan, maupun yang mengalami perubahan					Timja Kesyahbandaran dan Timja TKPU
---	---------------------	---	--	--	--	--	-------------------------------------

4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025 dari 13 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 14 Tren Nilai SKM Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025



BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di PPN Tanjungpandan Periode Triwulan I Tahun 2025, secara umum, mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93,53 meskipun mengalami penurunan 0,01 poin dari triwulan sebelumnya sebesar 93,54. Untuk itu, agar kualitas layanan dapat terjaga dengan baik, kiranya tetap diperlukan peningkatan, terlebih sesuai dengan masukan/saran yang telah disampaikan pengguna layanan.

LAMPIRAN

Kuesioner



Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN TRIWULAN I TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	SHTI
JUMLAH NILAI PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							100,00			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN TRIWULAN I TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	SPB
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
8	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	30,00	29,00	31,00	31,00	30,00	32,00	32,00	31,00	31,00	
NRR PER UNSUR	3,75	3,63	3,88	3,88	3,75	4,00	4,00	3,88	3,88	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,42	0,40	0,43	0,43	0,42	0,44	0,44	0,43	0,43	3,85
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							96,18			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN TRIWULAN I TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	STBL- KEDATANGAN KAPAL
2	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
7	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
8	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
10	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
11	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	40,00	39,00	38,00	41,00	41,00	39,00	40,00	39,00	40,00	
NRR PER UNSUR	3,64	3,55	3,45	3,73	3,73	3,55	3,64	3,55	3,64	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,40	0,39	0,38	0,41	0,41	0,39	0,40	0,39	0,40	3,61
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										90,15

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN TRIWULAN I TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	PENGESAHAN PKL
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
4	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	14,00	14,00	15,00	14,00	14,00	14,00	15,00	15,00	13,00	
NRR PER UNSUR	3,50	3,50	3,75	3,50	3,50	3,50	3,75	3,75	3,25	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,39	0,39	0,42	0,39	0,39	0,39	0,42	0,42	0,36	3,56
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							88,89			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN TRIWULAN I TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	LOGBOOK
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	11,00	12,00	12,00	11,00	
NRR PER UNSUR	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	4,00	4,00	3,67	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,44	0,44	0,41	3,74
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							93,52			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN TRIWULAN I TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	SKKP IZIN PUSAT
JUMLAH NILAI PER UNSUR	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
NRR PER UNSUR	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,33	0,33	0,33	0,33	0,33	0,44	0,44	0,44	0,33	3,33
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										83,33

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	Pemanfaatan Lahan dan Bangunan
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
5	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	18,00	18,00	18,00	18,00	18,00	19,00	19,00	18,00	18,00	
NRR PER UNSUR	3,60	3,60	3,60	3,60	3,60	3,80	3,80	3,60	3,60	
TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,44)	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,42	0,42	0,40	0,40	3,64
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										91,11

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	BENGKEL
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	24	24	24	24	24	24	24	23	24	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,43	0,44	3,98
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							99,54			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	DOCK
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	16,00	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							100,00			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	PAS MASUK
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
4	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
5	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
11	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
12	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
13	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
14	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	
15	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	56,00	56,00	56,00	55,00	55,00	58,00	57,00	54,00	54,00	
NRR PER UNSUR	3,73	3,73	3,73	3,67	3,67	3,87	3,80	3,60	3,60	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,43	0,42	0,40	0,40	3,71
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										92,78

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	LISTRIK
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	
NRR PER UNSUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
INDEKS TERTIMBA NG PER UNSUR (NRR PER UNSUR)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										100,00

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	AIR
2	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
7	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	28,00	27,00	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,86	
NRR TERTIMBAN G PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,43	3,98
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							99,60			

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	TAMBAT LABUH
2	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
6	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
7	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
9	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
10	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
11	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
12	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
13	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
14	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
15	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	52,00	53,00	54,00	52,00	51,00	56,00	56,00	52,00	52,00	
NRR PER UNSUR	3,47	3,53	3,60	3,47	3,40	3,73	3,73	3,47	3,47	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,39	0,39	0,40	0,39	0,38	0,41	0,41	0,39	0,39	3,54
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										88,52

Dokumentasi Pelaksanaan SKM



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2024**



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

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

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

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

Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024

No.	Layanan	Tim Kerja Penanggung Jawab	Saran	Unsur terkait	Nilai Unsur yang terekam	Kategori Unsur yang terekam
1	Tambat dan/atau Labuh	TKPU	Disediakan sistem pembayaran QRIS untuk tambat labuh sehingga memudahkan pelaku usaha	U3 (waktu penyelesaian)	88,89	A (sangat tipis menuju B)

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan edukasi kepada pelaku usaha bahwa metode pembayaran melalui QRIS belum bisa dilakukan. Meski begitu, PPN Tanjungpandan telah menyediakan metode pembayaran <i>cashless</i> berupa mesin EDC.	Sudah	Petugas melakukan edukasi metode pembayaran kepada pelaku usaha	Edukasi 19 Maret 2025  Edukasi 20 Maret 2025 	Merujuk Peraturan Menteri Keuangan Nomor 58 Tahun 2023, Pembayaran non-tunai dapat dilakukan melalui transfer antar bank, kartu kredit, atau <i>e-money</i> dengan menggunakan kode <i>billing</i> yang diterbitkan melalui sistem. Pembayaran melalui QRIS di PPN Tanjungpandan belum dapat dilakukan karena uang yang dibayarkan tidak akan masuk ke rekening sesuai kode <i>billing</i>, melainkan ke rekening endapan sebagaimana sistem QRIS saat ini.

BAB IV KESIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, PPN Tanjungpandan terus berupaya menindaklanjuti setiap saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan saran dan masukan yang diterima melalui Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2024, terdapat 1 (satu) masukan/saran yang kemudian telah ditindaklanjuti dengan baik.

Tanjungpandan, 30 Juni 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Arif Usman