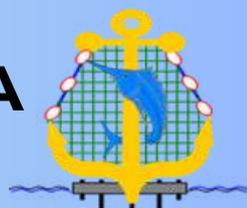




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT *TRIWULAN II 2024*



**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.....	21
BAB V. KESIMPULAN	22
LAMPIRAN	23
1. Kuesioner.	23
2. Hasil Pengolahan Data.	24
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	25
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.....	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 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 204 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 Laporan 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. 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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

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 Survey 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 200 responden responden. Pengumpulan data dari survei kepuasan masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang dilakukan dengan cara menggunakan kuesioner *online* dari Aplikasi Sistem Survey Kepuasan Masyarakat (SISUSAN) KKP untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahan pelayanan publik dengan tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/125>. untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahan pelayanan publik dengan tautan. 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 Survey Kepuasan Masyarakat pada bulan April-Juni 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

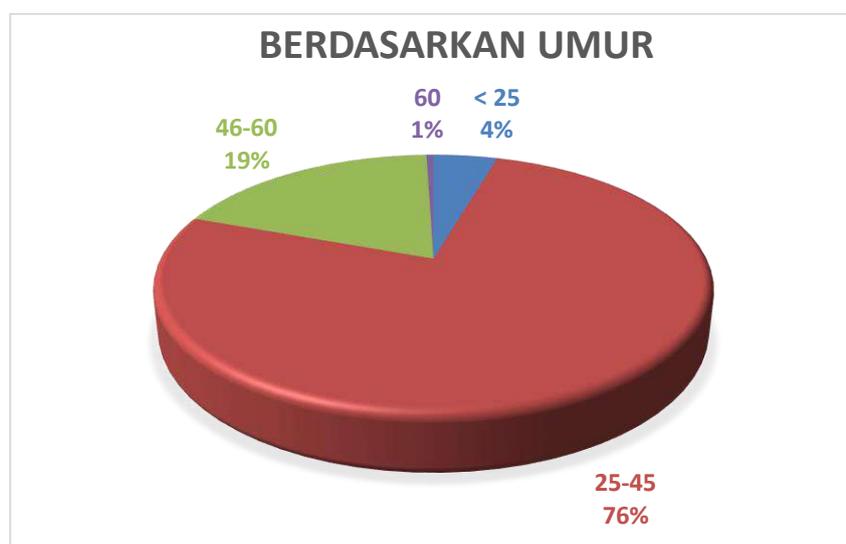
Jenis Kelamin	Jumlah (responden)	Persentase
Laki-laki	175	87 %
Perempuan	25	13 %
Total	200	100%

Berdasarkan Tabel1 diatas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan II 2024 sebanyak 200 responden dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 175 responden (87%) sedangkan perempuan berjumlah 25 responden (13%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan di PPN Karangantu didominasi oleh masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki.

3.1.1 Berdasarkan Umur

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

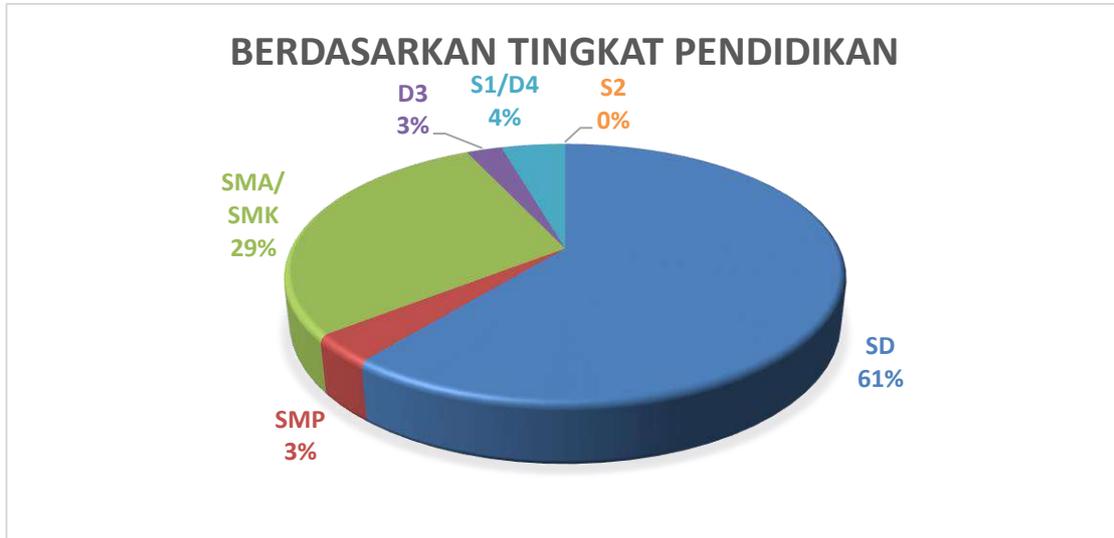
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	9	4 %
25-45	153	76 %
46-60	38	19 %
60>	1	1 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 25-45 tahun, yaitu sebanyak 153 responden (76%), diikuti oleh responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 38 responden (19%), kemudian responden yang berusia <25 tahun sebanyak 9 responden (4%). Responden yang berusia 60 tahun keatas berjumlah 1 responden (1%). 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

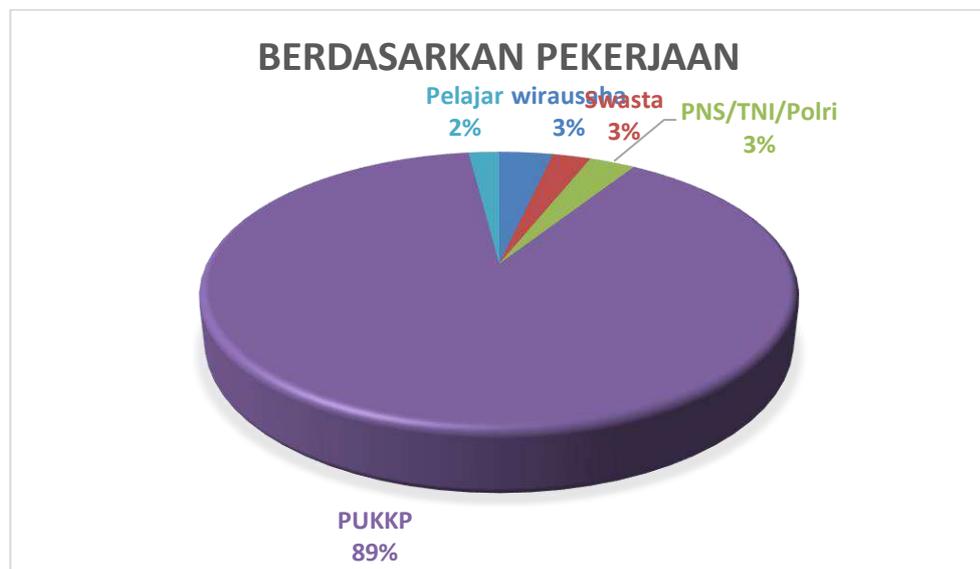
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	123	61 %
SMP	7	3 %
SMA/SMK/Sederajat	58	29 %
D3	5	3 %
S1/D4	9	4 %
S2/S3	0	0 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 61 % berpendidikan SD, 3% berpendidikan SMP, sebanyak 29% berpendidikan SMA/Sederajat, 5% berpendidikan D3, 4% berpendidikan terakhir S1/D4, sementara tidak ada responden berpendidikan S2/S3 atau 0%. Dari hasil di atas diperoleh informasi bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan di PPN Karangantu Januari – Maret tahun 2024 memiliki pendidikan terakhir SD.

3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

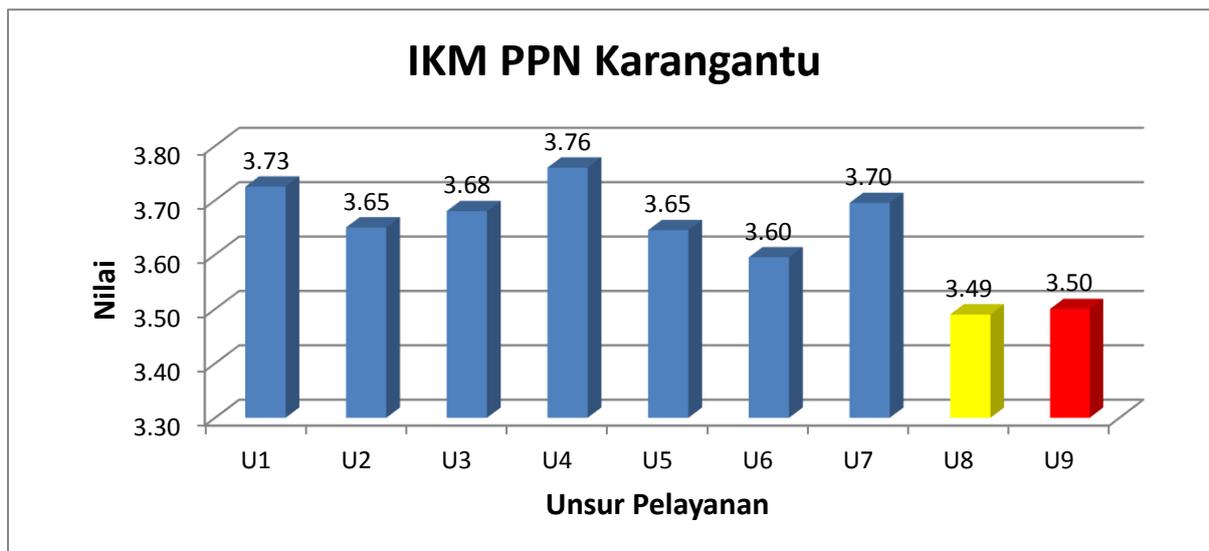
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 6 responden, swasta 5 responden, wirausaha 7 responden, pelajar 4 responden dan mayoritas responden memiliki pekerjaan 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 178 responden sebagaimana disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun hasil penilaian dari 13 pelayanan yang tersurvei dan mendapat penilaian oleh masyarakat, Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu mendapat nilai **90,94** 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:
 $(3,73 \times 0,1111) + (3,65 \times 0,1111) + (3,68 \times 0,1111) + (3,76 \times 0,1111) + (3,65 \times 0,1111) + (3,60 \times 0,1111) + (3,70 \times 0,1111) + (3,49 \times 0,1111) + (3,50 \times 0,1111) = 3,63$. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,63**

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

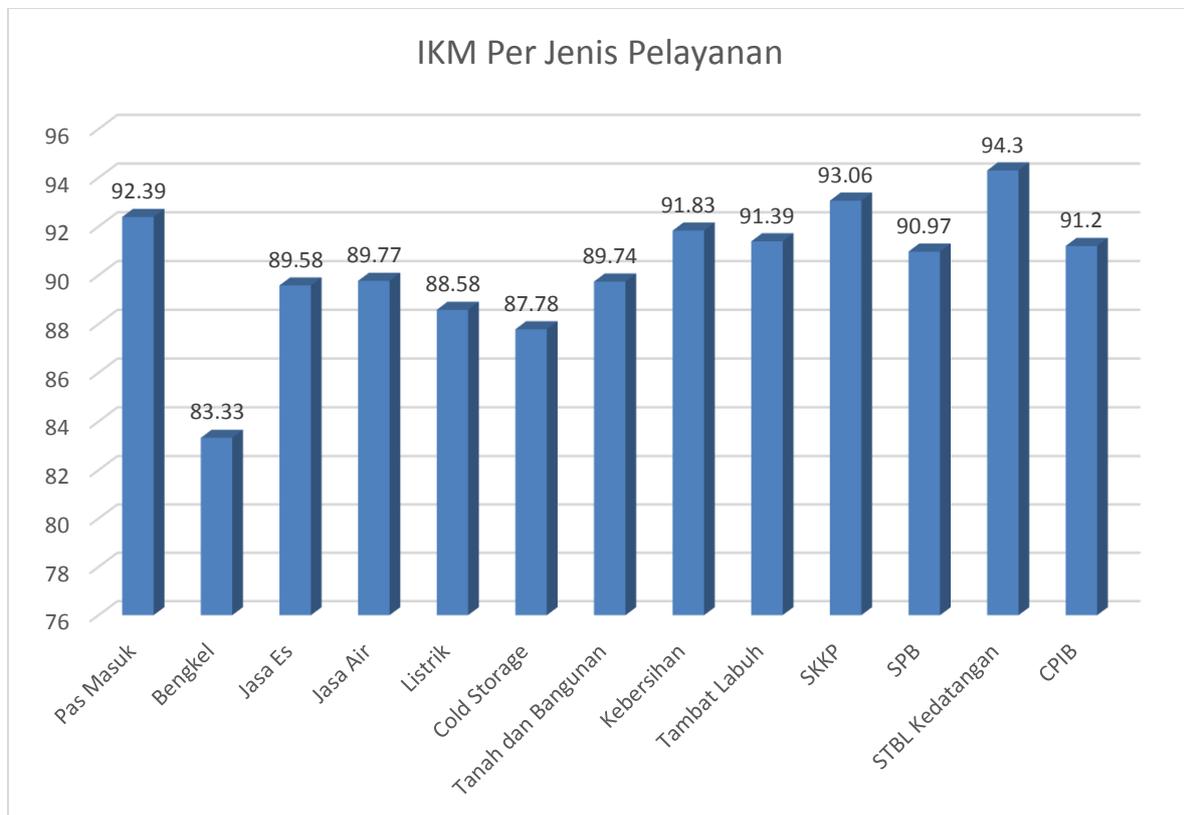
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3,73
U2	: Kemudahan Prosedur	3,65
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,68
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3,76
U5	: Kesusaian Produk Pelayanan	3,65
U6	: Kesigapan Petugas	3,60
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3,70
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3,49
U9	: Sarana dan prasarana	3,50

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai IKM x Nilai Dasar
= 3,63 x 25 = **90,94**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3,76 , sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3,49.dan U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3,49.

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	23	92.39
2	Bengkel	2	83.33
3	Jasa Es	20	89.58
4	Jasa Air	19	89.77
5	Listrik	18	88.58
6	Penggunaan Ruang Pendingin	5	87.78
7	Tanah dan Bangunan	13	89.74
8	Kebersihan	17	91.83
9	Tambat Labuh	10	91.39
10	SKKP	6	93.06
11	SPB	12	90.97
12	STBLK Kedatangan	19	94.3
13	CPIB	36	91.2

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW II 2024 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 94.33, sedangkan Pelayanan Penggunaan Ruang Pendingin mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 87,78.

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 April-Juni 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 90,94 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu keseuaian biaya/tarif dan perilaku/kemampuan petugas untuk itu perlu dipertahankan.
3. Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu kualitas sarana prasarana (U9) dan U8 (Penanganan Pengaduan) 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 Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 94.33, sedangkan Pelayanan Bengkel mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 87,78.

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. Penertiban pedagang kaki lima di area pantai gope
2. Penertiban penggunaan listrik untuk Kapal
3. Penertiban penggunaan air bersih untuk Kapal.
4. Perkerasan tanah untuk tempat parkir kendaraan roda 4
5. Perbaikan kualitas es
6. Pembuatan ruang terbuka hijau di area dermaga
7. Sosialisasi pelayanan Kesyahbandaran

Catatan tertulis Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	Pelayanan sangat baik
		Kurang nya penghijauan di area belakang dermaga
		Perkiraan kendaraan roda 4 di perluas lagi
		Lingkungan kebersihan sangat terjaga
		Pelayanan sangat bagus
		Pelayanan ramah dan lingkungan bersih
		Pelayanan sangat ramah
2	Pelayanan Tambat Labuh	pendangkalan sungai gimana kabarnya yaa
3	Pengadaan Es	Kualitas esnya di tingkatkan lagi, Lebih baik lagi
		Sediakan karung yaa gaissss
		esnya masih cepat cair di banding yg dr luar
4	Penjualan Air	penggunaan air agar lebih ditertibkan
5	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Pelayanan lebih maksimal
		semangat terus ya pak
		mantap tingkatkan terus
6	Listrik	tolong dibuatkan tempat colokan listrik kapal yang banyak, bagus dan aman, karena sering rebutan dan takutnya kebakaran dan listrik tolong ditertbkan penggunaannya
7	CPIB	pelayanan sudah bagus, kami jadi paham tata cara penanganan ikan yang baik,
		Saran ikan diusahakan ikan dasar jangan hanya tongkol
		Doorprizenya kurang bapak-ibu
		Penjelasan suda sangat bagus dan interaktif

		<p>Dimohon untuk ke depannya durasi waktu diperhatikan. Kasihan narasumber sudah presentasi namun waktu yg diberikan panitia tinggal dikit jadi terkesan tergesa-gesa saat pemaparan</p> <p>Petugas sudah oke, sarpras untuk petugas saat membawakan materi kurang memadai (speaker jelek, lcd kurang jelas)</p>
8	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	<p>kalau bisa pedagang kaki lima di batasi/dilarang terutama pada saat sabtu/minggu atau masa liburan, karena cukup mengganggu penghasilan kami pedagang kedai pesisir. kami bayar kontrak mereka gratis.</p>
9	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	<p>Sediakan parkir motor untuk nelayan yg terlindung dari matahari,</p> <p>Di Sediakan kopi agar enak nunggu padasaat lapor</p> <p>tolong di sediakan tempat pengisian Dana supaya bisa cepet bayar tambat labuh</p> <p>tolong sampah ikan di dekat kantor terpadu di bersikan biar tidak bau</p> <p>ruang tunggu smoking area Kantor Terpadu bau bangkai, tolong di bersihkan agar nyaman dalam menunggu pelayanan di smoking area</p> <p>pendangkalan sungai karangantu gimana kabarnya</p>
10	SKKP	<p>Kasih paham kepada pelaku usaha yg belum mengerti</p>

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

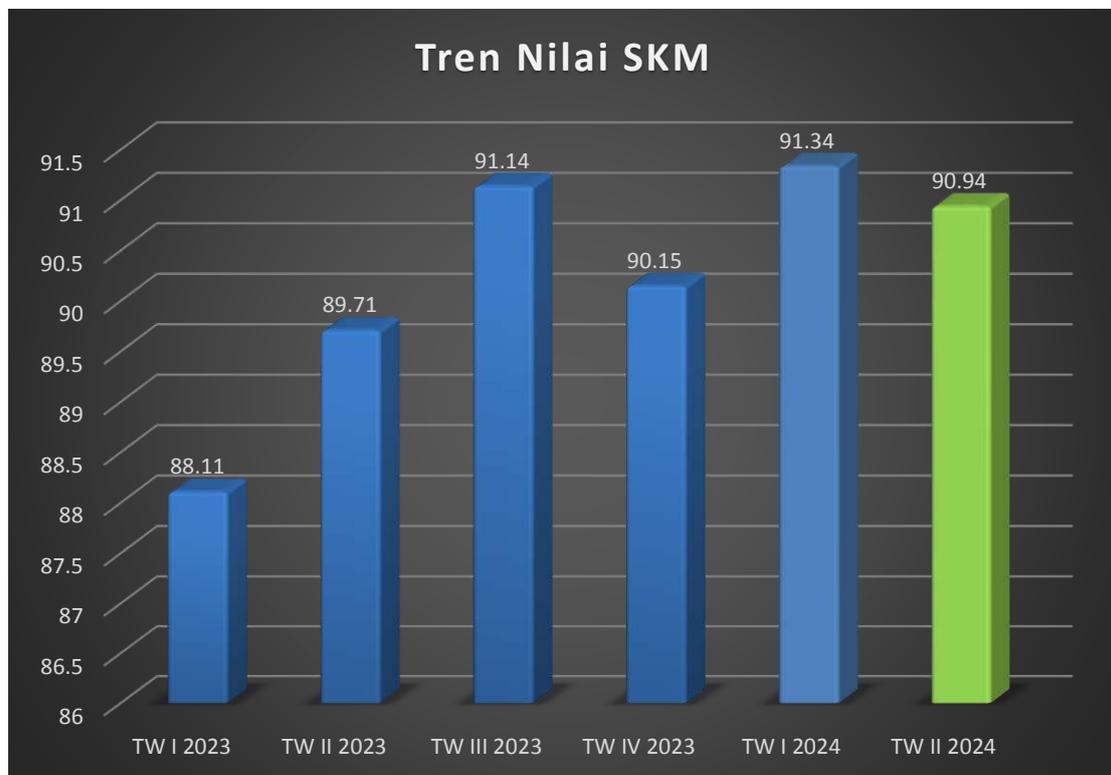
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 9(Sarana Prsarana)	1.1 Penertiban parkir kendaraan sepeda motor di area pantai gope harus pada lahan parkir yang tersedia	1				Timja Dukman dan TKPU
		1.2 Merobohkan bangunan yang tidak termanfaatkan di area 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
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

4.3 Tren Nilai SKM

Berikut ini data nilai Survey Kepuasan Masyarakat periode tahun 2023-Triwulan II 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



BAB V

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 90,94 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik". Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu perilaku petugas untuk itu perlu dipertahankan.

Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 (kualitas sarana dan prasarana) dan U8 (penanganan pengaduan), 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 memperoleh nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk peningkatan sarana dan prasarana kedepannya yaitu sebagai berikut :

1. Penertiban pedagang kaki lima di area pantai gope
2. Penertiban penggunaan listrik untuk kapal
3. Penertiban penggunaan air bersih untuk kapal.
4. Perkerasan tanah untuk tepat parkir kendaraan roda 4
5. Perbaikan kualitas es
6. Pembuatan ruang terbuka hijau di area dermaga
7. Sosialisasi pelayanan Kesyahbandaran

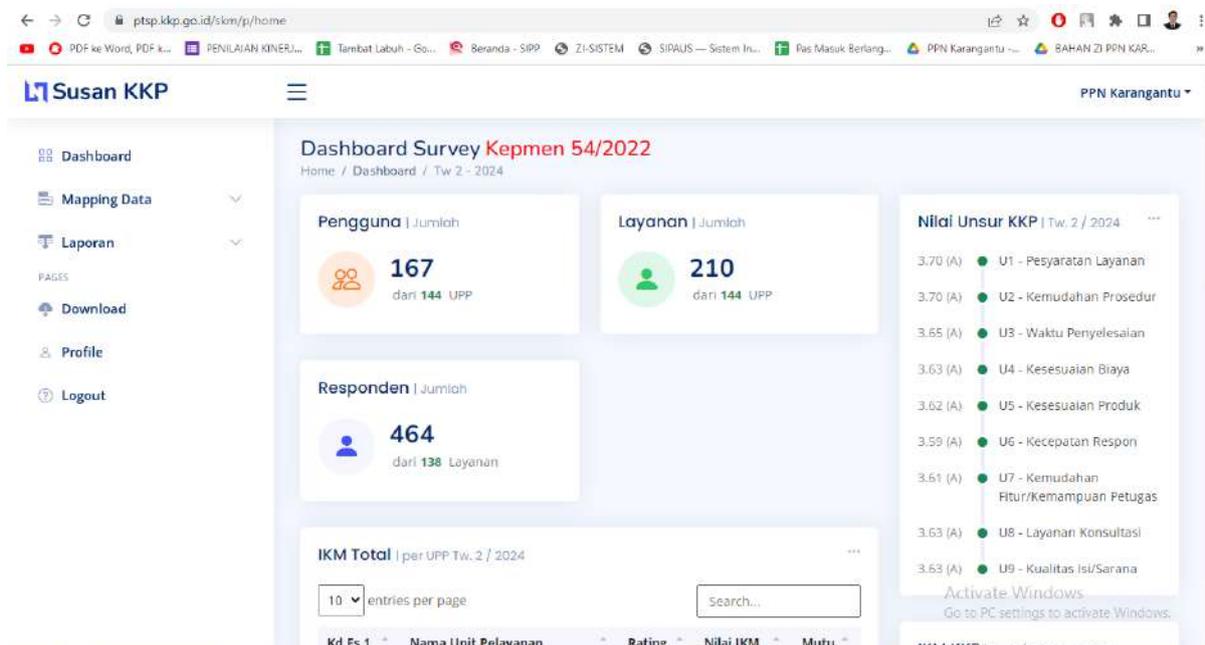
Serang, 12 Juli 2024
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Karangantu

Data Layanan

Pilih Layanan

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

2. Nilai Hasil Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II 2024

 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP TRIWULAN II TAHUN 2024																																		
NILAI IKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN																																	
90.94	<table border="0"> <tr> <td>JUMLAH</td> <td style="text-align: right;">200</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td colspan="3">JENIS KELAMIN</td> </tr> <tr> <td>A. LAKI-LAKI</td> <td style="text-align: right;">175</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>B. PEREMPUAN</td> <td style="text-align: right;">25</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PENDIDIKAN</td> </tr> <tr> <td>A. SD</td> <td style="text-align: right;">123</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>B. SMP</td> <td style="text-align: right;">7</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>C. SMA/SMK</td> <td style="text-align: right;">58</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>D. D3</td> <td style="text-align: right;">5</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>E. S1/D4</td> <td style="text-align: right;">9</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>E. S2</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td>responden</td> </tr> </table>	JUMLAH	200	responden	JENIS KELAMIN			A. LAKI-LAKI	175	responden	B. PEREMPUAN	25	responden	PENDIDIKAN			A. SD	123	responden	B. SMP	7	responden	C. SMA/SMK	58	responden	D. D3	5	responden	E. S1/D4	9	responden	E. S2	0	responden
JUMLAH	200	responden																																
JENIS KELAMIN																																		
A. LAKI-LAKI	175	responden																																
B. PEREMPUAN	25	responden																																
PENDIDIKAN																																		
A. SD	123	responden																																
B. SMP	7	responden																																
C. SMA/SMK	58	responden																																
D. D3	5	responden																																
E. S1/D4	9	responden																																
E. S2	0	responden																																
PELAKSANAAN SKM																																		
April - Juni 2024																																		
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)																																		
<p><i>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</i></p>																																		

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW II 2024





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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.10	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.15	A
3	Waktu Penyelesaian	91.42	A
4	Biaya/Tarif	94.67	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	90.59	A
6	Kompetensi Pelaksana	91.53	A
7	Perilaku Pelaksana	93.10	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	88.28	B
9	Sarana dan Prasarana	87.24	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 1 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
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

**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)	  	
---	---	-------	--	--	--

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)		
---	---	-------	--	---	--

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: PPN Karangantu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan I 2024 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)=(5/5x100%=100%) yaitu diantaranya :

1. Menempatkan Petugas Keamanan untuk menertibkan parkir motor di tempat parkir Pantai Gope.
2. Perobohan bangunan toilet yang tidak termanfaatkan di area pasar ikan dan kios nelayan.
3. Membersihkan saluran pembuangan air di area Pasar Ikan secara rutin.
4. Kerja bakti bersama pengguna jasa dan mengganti tempat sampah limbah ikan dengan tempat sampah berpenutup.
5. Jadwal Piket Petugas Kantor Pelayanan Terpadu untuk memastikan Pelayanan Prima terutama di hari Sabtu-Minggu.

Serang, 12 Juli 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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