



LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELABUHAN PERIKANAN PANTAI TELUK BATANG

TRIWULAN III Tahun 2024

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN PANTAI TELUK BATANG
JALAN PELABUHAN NOMOR 1 TELUK BATANG
KECAMATAN TELUK BATANG, KABUPATEN KAYONG UTARA, KALIMANTAN BARAT 78856
TELEPON 08115719355, SURAT ELEKTRONIK ppp_telukbatang@yahoo.com

DAFTAR ISI

I.	PENDAHULUAN	2
1.1	Latar Belakang.....	2
1.2	Dasar Pelaksanaan SKM.....	3
1.3	Maksud dan Tujuan	3
II.	PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1	Pelaksana SKM	4
2.2	Metode Pengumpulan Data	4
2.3	Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4	Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5	Penentuan Jumlah Responden.....	6
III.	HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
3.3	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
IV.	ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2	Rencana Tindak Lanjut	10
4.3	Tren Nilai SKM.....	11
V.	HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
VI.	KESIMPULAN	11
VII.	LAMPIRAN-LAMPIRAN	12

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam 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 mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang sebagai salah satu penyedia layanan publik Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan PPP Teluk Batang pada Triwulan III Tahun 2024 berlandaskan regulasi sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 33/PERMEN-KP/2017 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 32/PERMEN-KP/2014 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Laporan ini disusun sebagai informasi mengenai survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan PPP Teluk Batang selama Triwulan III Tahun 2024 terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan PPP Teluk Batang.

II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang diselenggarakan PPP Teluk Batang dilaksanakan secara swakelola dimana sebagai pengarah langsung adalah Kepala Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang dan pelaksanaannya di koordinir oleh masing-masing Ketua Subkelompok Kerja bersama dengan petugas terkait.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun SKM digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Bagian-bagian

kuisisioner yang digunakan PPP Teluk Batang dalam mengukur kepuasan masyarakat sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, bagian pertama kuisisioner berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang melakukan survei, bagian kedua terdiri dari Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah, bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan terstruktur yang terdiri dari 9 unsur pelayanan.

9 unsur yang ditanyakan dalam kuisisioner SKM PPP Teluk Batang 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).

Bentuk jawaban dari SKM yang dilakukan PPP Teluk Batang berdasarkan jenis pertanyaan yang disampaikan adalah jawaban berbentuk pilihan yang bersifat kumulatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu:

- 1) Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) Baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan untuk mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan PPP Teluk Batang dilaksanakan di dalam kawasan PPP Teluk Batang.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pengumpulan data melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh pengguna jasa / responden dilakukan dalam rentang waktu bulan Juli 2024 s.d bulan September 2024 atau dalam periode Triwulan III pada tahun 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden yang dimintai untuk melakukan survei dipilih secara random ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Setiap pengguna layanan yang meminta dan mendapat layanan di PPP Teluk Batang selalu diminta kesediaannya untuk mengisi kuesioner SKM.

III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Selama periode Triwulan III Tahun 2024, SKM yang dilakukan oleh PPP Teluk Batang mendapatkan sejumlah 47 (Empat Puluh Tujuh) dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	42	89.36%
		PEREMPUAN	5	10.64%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	27.66%
		SLTP	5	10.64%
		SLTA	14	29.79%
		DIII	2	4.26%
		SI	13	27.66%
		S2	0	0.00%
3	PEKERJAAN	PNS	6	12.77%
		TNI	0	0.00%
		SWASTA	6	12.77%
		P.UKPP	31	65.96%
		PELAJAR	1	2.13%
		WIRAUSAHA	3	6.38%
4	JENIS LAYANAN	Tambat Labuh	5	10.64%
		STBLKK Kedatangan	5	10.64%
		STBLKK Keberangkatan	3	6.38%
		SPB	5	10.64%
		Listrik	3	6.38%
		ES	1	2.13%
		AIR	5	10.64%
		Bengkel	3	6.38%
		Pas Masuk	4	8.51%
		Kebersihan Kawasan	1	2.13%
		SHTI-LA	1	2.13%
		Penggunaan Transportasi	1	2.13%
		Kelaikan Kapal	3	6.38%
		Penggunaan Tanah dan Bangunan	4	8.51%
		S-CPIB	1	2.13%
		Bongkar Muat Kapal	2	4.26%

Kategori responden berdasarkan jenis kelamin dari sejumlah 47 (Empat Puluh Tujuh) responden terdapat 42 (Empat Puluh Dua) responden berjenis kelamin

laki-laki dan 5 (Lima) responden berjenis kelamin perempuan dengan skema diagram sebagai berikut :

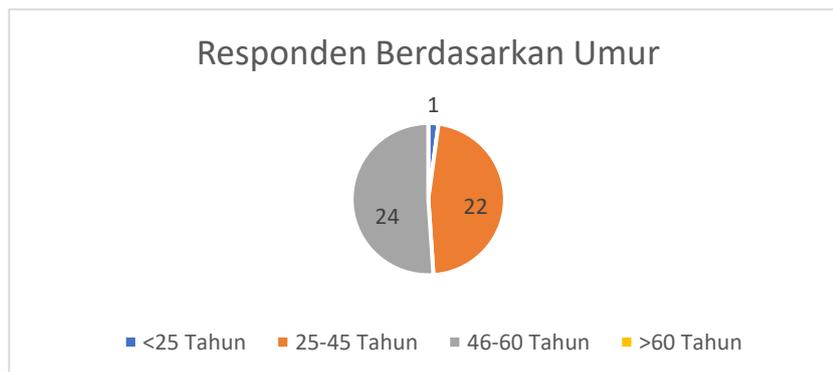
Diagram 1. Jumlah responden berdasarkan Jenis Kelamin



Kategori responden berdasarkan umur dari sejumlah 47 (Empat Puluh Tujuh) responden terdiri dari:

- Responden dengan umur <25 Tahun sejumlah 1 orang
- Responden dengan umur 25-45 Tahun sejumlah 22 orang
- Responden dengan umur 46-60 Tahun sejumlah 24 orang
- Responden dengan umur >60 Tahun sejumlah 0 orang

Diagram 2. Jumlah responden berdasarkan Umur

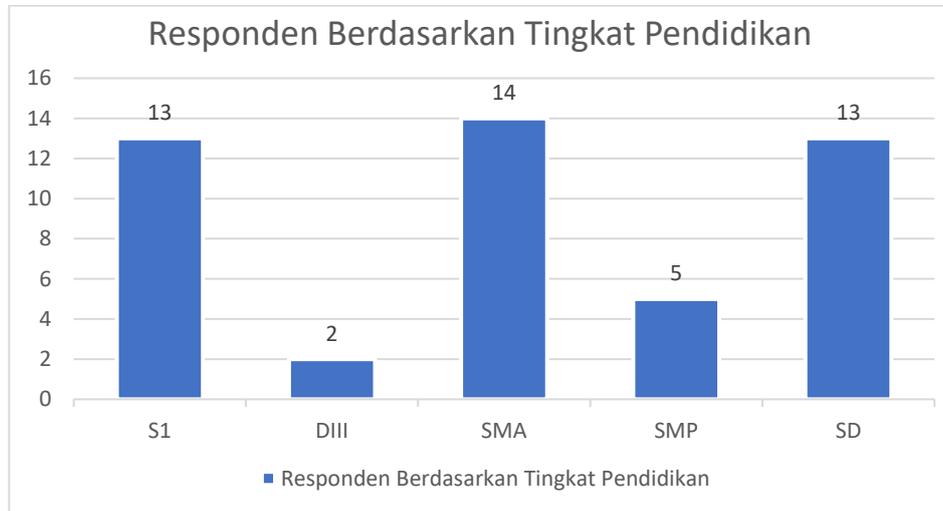


Kategori responden berdasarkan tingkat pendidikan dari sejumlah 47 (Empat Puluh Tujuh) responden terdiri dari:

- Responden dengan tingkat pendidikan S2 0 orang
- Responden dengan tingkat pendidikan S1 13 orang
- Responden dengan tingkat pendidikan DIII 2 orang
- Responden dengan tingkat pendidikan SMA/Sederajat 14 orang
- Responden dengan tingkat pendidikan SMP/Sederajat 5 orang

- Responden dengan tingkat pendidikan SD/Sederajat 13 orang dengan skema diagram sebagai berikut :

Diagram 3. Jumlah responden berdasarkan Tingkat Pendidikan



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

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Indeks Setiap Pelayanan

No.	JENIS PELAYANAN	Nilai IKM
1.	Pelayanan Tambat Labuh	98,89
2.	Pelayanan STBLK KEDATANGAN	98,33
3.	Pelayanan STBLK KEBERANGKATAN	99,07
4.	Pelayanan SPB	98,89
5.	Pelayanan Listrik	87,04
6.	Pelayanan Es	100
7.	Pelayanan Bengkel	96,30
8.	Pelayanan Air	92,78
9.	Pelayanan Pas Masuk	97,22
10.	Pelayanan Kebersihan Kawasan	75,00
11.	Pelayanan SHTI-LA	94,44

12.	Pelayanan Kelaikan Kapal	98,15
13.	Penggunaan Tanah/Bangunan	93,75
	NILAI IKM	96,04

Jadi, nilai indeks kepuasan masyarakat adalah **96,04** (Sembilan Puluh Enam Koma Nol Empat)

Berdasarkan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana Tabel di atas maka Nilai SKM PPP Teluk Batang pada Triwulan III Tahun 2024 adalah **96,04** dengan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Sangat Baik**.

IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan pengolahan data tersebut dapat diketahui bahwa

1. Seluruh unsur pelayanan memiliki nilai diatas angka **3.84** dapat dikategorikan sangat memuaskan.
2. IKM unit layanan mendapatkan nilai **96.04** dengan predikat A sangat baik

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, Menyiapkan Informasi Banner Tarif Pas Masuk di kantor Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk batang.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

No	Rincian	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Menyiapkan Informasi (Banner Tarif Pas Masuk) di Pelabuhan Perikanan	Menyiapkan Banner Tarif Pas Masuk di pelabuhan perikanan					Hermansyah Ade Kurniawan Agus Karmono

4.3 Tren Nilai SKM

Berdasarkan Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan Nilai SKM PPP Teluk Batang pada Triwulan III Tahun 2024 adalah 96,04 dengan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **Sangat Baik**.



V. KESIMPULAN

Pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang untuk Tahun 2024, dilaksanakan antara bulan Juli s.d. September 2024. Setelah data diolah, maka disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) di Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik. Hal ini terbukti ke-9 unsur pelayanan yang dievaluasi, semua nilai rata-rata di atas nilai persepsi di atas 3 atau dengan nilai rata-rata 3,84
- b. Nilai IKM Unit Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang setelah dikonversi adalah 96,04 berada pada interval 88,31 – 100,00. Ini dapat disimpulkan bahwa Kinerja Unit Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang adalah “SANGAT BAIK”.
- c. Terdapat kenaikan jumlah responden pada Survey Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III Tahun 2024.

Survey Kepuasan Masyarakat diharapkan menjadi sebuah instrumen pengukuran kualitas pelayanan publik di PPP Teluk Batang, diharapkan PPP Teluk Batang dapat meningkatkan nilai indeks kepuasan masyarakat pada Triwulan III Tahun 2024.

Teluk Batang, 11 Oktober 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan Pantai
Teluk Batang



Satrio Wibowo

VI. LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Kuisisioner



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT UNIT : PPP TELUK BATANG



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/132>



ASEAN
INDONESIA
2023



BerAKHLAK
BerAKHLAK: BerAKHLAK: BerAKHLAK



#12123

2. Hasil Olahan Data

NILAI PER UNSUR PELAYANAN										
NO	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
25	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
43	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4
47	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Jumlah nilai per unsur	183	182	182	182	184	180	175	179	178	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3.89	3.87	3.87	3.87	3.91	3.83	3.72	3.81	3.79	
Nilai IKM	3.84 96.04									

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	183	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	182	A
3	Waktu Penyelesaian	182	A
4	Biaya/Tarif	182	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	184	A
6	Kompetensi Pelaksana	180	A
7	Perilaku Pelaksana	175	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	179	A
9	Sarana dan Prasarana	178	A

NO	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-foto Pelaksanaan SKM)





LAPORAN

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN PANTAI TELUK BATANG **Triwulan II Tahun 2024**

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN PANTAI TELUK BATANG
JALAN PELABUHAN NOMOR 1 TELUK BATANG
KECAMATAN TELUK BATANG, KABUPATEN KAYONG UTARA, KALIMANTAN BARAT 78856
TELEPON 08115719355, SURAT ELEKTRONIK ppp_telukbatang@yahoo.com

BAB I

PENDAHULUAN

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 Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses pelayanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas.

BAB II

DISKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang periode Triwulan II 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	211	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	209	A
3	Waktu Penyelesaian	203	A
4	Biaya/Tarif	209	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	207	A
6	Kompetensi Pelaksana	208	A
7	Perilaku Pelaksana	208	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	207	A
9	Sarana dan Prasarana	206	A

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, Menyiapkan Informasi BMKG Secara Online di kantor Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk batang.

Hasil tindak lanjut SKM Triwulan II 2024 Kami telah memberikan informasi BMKG secara Online di Kantor Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Menyiapkan Informasi BMKG secara Online Di Pelabuhan Perikanan	Memberikan Informasi BMKG Secara Online di Kantor Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang					Hermansyah Ade Kurniawan Agus Karmono

BAB III
REALISASI ATAS RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan Informasi BMKG Secara Online di Kantor Pelayanan Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang	Sudah	-	 <p>10 Agsu 2024 10:59:59 N/A 1 - JALAN PERIKANAN Teluk Batang Selatan Kecamatan Teluk Batang Kabupaten Kepohang, Riau Kalmshran Batang</p>	-

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu :

Pelabuhan Perikanan Pantai Teluk Batang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Teluk Batang, 11 Oktober 2024
Kepala Pelabuhan Perikanan Pantai
Teluk Batang




Satrio Wibowo