



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2024



Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia
X5C7+PMG, Banten, Kec. Kasemen, Kota Serang
6028198°
106°42'42"
WPM GMT +07:00



PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI 1

BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
a. Ruang Lingkup.....	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1. Jumlah Responden SKM	9
3.1.1 Berdasarkan Umur.....	9
3.1.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	11
3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	16
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	20
BAB V. KESIMPULAN.....	21
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner.....	22
2. Hasil Pengolahan Data	23
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	24
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.	26

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 249 responden yang berasal dari pengguna layanan dan jasa di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu kepada masyarakat pengguna layanan. Jenis pelayanan yang disurvei yaitu:

a. Sub Bagian Umum

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

b. Tim Kerja Tata Kelola dan Pelayanan Usaha

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

c. Tim Kerja Kesyahbandaran

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

d. Tim Kerja Operasional Pelabuhan

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

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

1. Kesesuaian Persyaratan

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

2. Kemudahan Prosedur

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

3. Keseuaian Jangka Waktu Penyelesaian

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

4. Keseuaian Biaya

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

5. Keseuaian Produk Pelayanan

Keseuaian Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kesigapan/Kompetensi Petugas Pelayanan

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

7. Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan

Perilaku/Kemampuan Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Layanan Penanganan Pengaduan dan Konsultasi

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

9. Kualitas Sarana dan prasarana

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU TAHUN 2024			
No	Nama/NIP	Pangkat/ Golongan Ruang	Kedudukan dalam Tim
1	Parlinggoman Tampubolon, S.Pi, M.Si. NIP. 197105051998031004	Pembina (IV/a)	Penanggung Jawab
2	Heri Purwanto, S.E. NIP. 197301091998031003	Penata Tk.I (III/d)	Ketua
3	Wahyu, A.Md.Pi. NIP. 199601052022031003	Pengatur (II/c)	Anggota
4	Rafli Saputra Tahir, A.Md.Pi. NIP. 199701212023211003	VII (Tujuh)	Anggota
5	Warnom NIP. 199108252023211016	V (Lima)	Anggota
6	Idham Nur Khalid, S.Par. NIP. 101991	-	Anggota

2.2. Metode Pengumpulan Data

Gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data diperoleh dari survei yang telah dilakukan pada 249 responden responden. Pengumpulan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara *online* dari Aplikasi Sistem Survei 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>. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan serta jenis pekerjaan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli-September 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	213	86%
Perempuan	36	14%
Total	249	100%

Berdasarkan Tabel1 diatas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan III 2024 sebanyak 249 responden, dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 213 responden (86%) sedangkan perempuan berjumlah 36 responden (14%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan di PPN Karangantu didominasi oleh masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki.

3.1.1 Berdasarkan Usia

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

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



Gambar 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	8	3 %
25-45	148	60 %
46-60	80	32 %
60>	13	5 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 25-45 tahun, yaitu sebanyak 148 responden (60%), diikuti oleh responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 80 responden (32%), kemudian responden yang berusia <25 tahun sebanyak 8 responden (3%). Responden yang berusia 60 tahun keatas berjumlah 13 responden (5%). 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

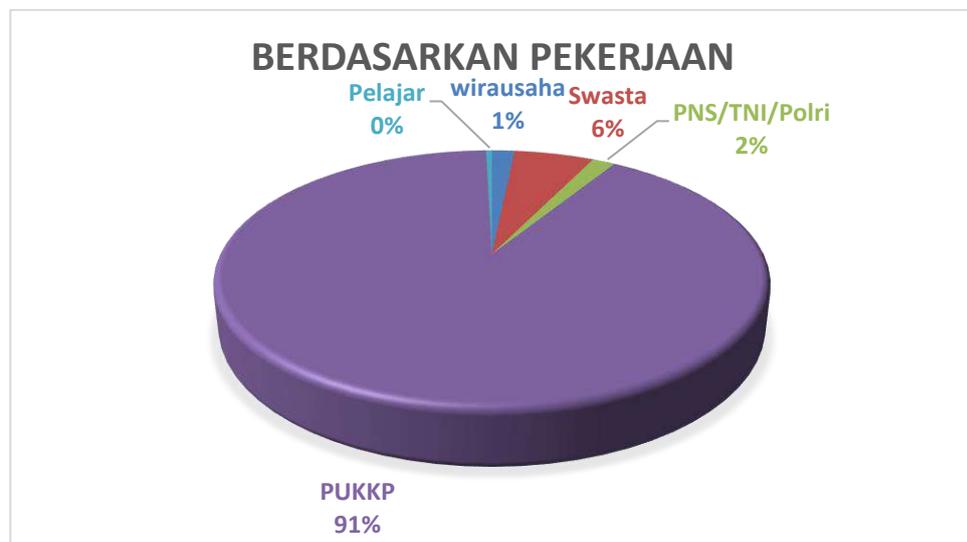
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	143	58 %
SMP	5	2 %
SMA/SMK/Sederajat	98	39 %
D3	1	0 %
S1/D4	2	1 %
S2/S3	0	0 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 58 % berpendidikan SD, 5% berpendidikan SMP, 39% berpendidikan SMA/Sederajat, 0% berpendidikan D3, 1% 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 Juli-September tahun 2024 memiliki pendidikan terakhir SD.

3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

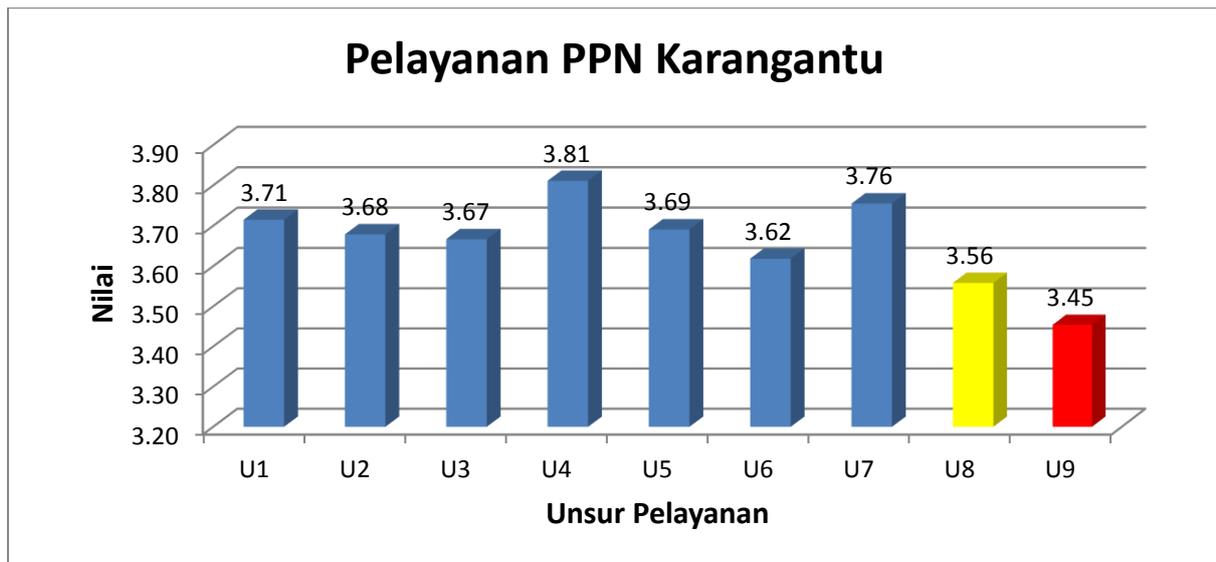
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 4 responden, swasta 14 responden, wirausaha 4 responden, pelajar 1 responden dan mayoritas responden memiliki pekerjaan 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 226 responden sebagaimana disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun hasil penilaian dari 16 pelayanan yang tersurvei dan mendapat penilaian oleh masyarakat, Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu mendapat nilai **91,52** 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:

$(3,71 \times 0,1111) + (3,68 \times 0,1111) + (3,67 \times 0,1111) + (3,81 \times 0,1111) + (3,69 \times 0,1111) + (3,62 \times 0,1111) + (3,76 \times 0,1111) + (3,56 \times 0,1111) + (3,45 \times 0,1111) = 3,66$. **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,63**

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

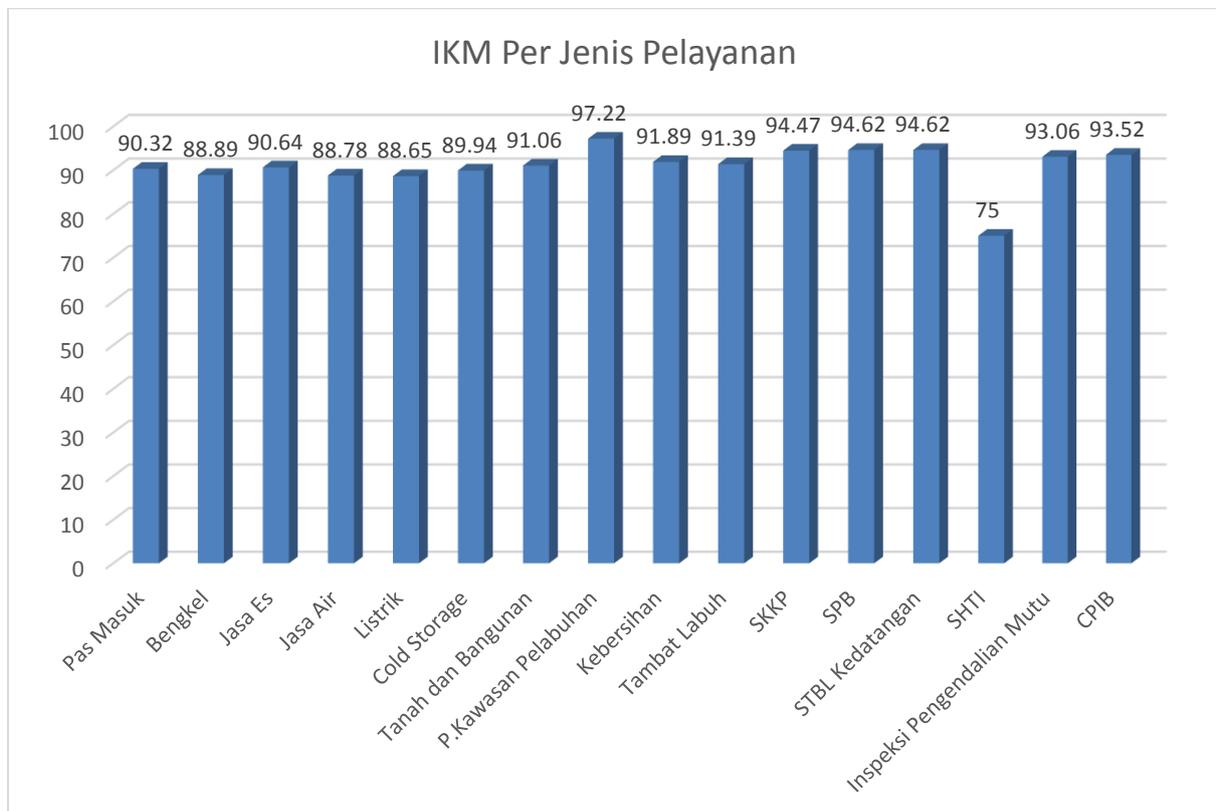
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3,71
U2	: Kemudahan Prosedur	3,68
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3,67
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3,81
U5	: Kesusaian Produk Pelayanan	3,69
U6	: Kesigapan Petugas	3,62
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3,76
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3,56
U9	: Sarana dan prasarana	3,45

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai IKM x Nilai Dasar
= 3,66 x 25 = **91,52**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3,81 , sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3,45, U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3,56. Dan U6 (Kesiapan Petugas)

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	31	90.32
2	Bengkel	2	88.89
3	Jasa Es	27	90.64
4	Jasa Air	24	88.78
5	Listrik	23	88.65
6	Cold Storage	10	89.94
7	Tanah dan Bangunan	23	91.06
8	P.Kawasan Pelabuhan	1	97.22
9	Kebersihan	24	91.89
10	Tambat Labuh	16	91.39
11	SKKP	16	94.47
12	SPB	16	94.62
13	STBL Kedatangan	16	94.62
14	SHTI	1	75
15	Inspeksi Pengendalian Mutu	10	93.06
16	CPIB	9	93.52

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW III 2024 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Penggunaan Kawasan Pelabuhan mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 97.22, sedangkan Pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 75.

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 Juli-September tahun 2024, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 91,52 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu kesesuaian biaya/tarif dan perilaku/kemampuan petugas untuk itu perlu dipertahankan.
3. Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 k(ualitas sarana prasarana), U8 (Penanganan Pengaduan), dan U6 (Kesigapan Petugas). 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 Penggunaan Kawasan Pelabuhan mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 97.22, sedangkan Pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 75.

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

Rekap catatan tertulis Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2024

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	Tetap tingkatkan pelayanan
		Sarana parkir kendaraan difasilitasi lagi agar mengurangi kemacetan pada saat tertentu
		Layanan selalu ditingkatkan
		Ganti namanya jangan pantai gope tapi pantai milenium
		Biasanya pelayanan tiket ada di sebelah kanan... Biar enak yg bawa mobil sendiri
		Lebih di perluas lagi area parkir mobilnya
2	Pelayanan Tambat Labuh	Kalau bisa biaya tambat labuh di perkecil lagi
		pendangkalan sungai tolong
3	Pengadaan Es	Tingkatkan lagi kualitas es nya agar lebih awet tidak mudah cair, Bisa kan mengalahkan kualitas es depot tetangga.. Yobisayok
		Untuk pelayanan es, es harus tetap dengan harga yang murah
4	Penjualan Air	tolong buat keran air asin untuk lapak ikan jgn hanya yg deket waming aja
		Sering antri pengisian air kendala di selang yg kurang.
5	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Kasih kopi pak biar enak nunggu hehehe
		kapal non perikanan tolong ditertibkan
		Sangat Baik Sekali
6	Listrik	Listrik untuk kedai pesisir
7	CPIB	sudah cukup baik, sudah cukup sesuai
8	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Kalau bisa isi token listrik mandiri . Biar ga ribet. Terimakasih
9	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Pelayanannya tetap dipertahankan
		Sehat sehat sehat
		Sangat Baik Sekali
		Pelayanan sudah bagus
		Sukses trus buat sabandar
10	SKKP	terima kasi banyak bantuannya
		Sangat Baik Sekali
		Pelayanan sudah bagus
		pelayanannya tetap di pertahankan
		Kasih penghargaan yg rajin lapor pak
11	SHTI	Pelayanan sudah baik harap ditingkatkan

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

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

		1.9 Pembuatan Ruang terbuka Hijau di area dermaga.		1			Timja Dukman
		1.10 Pembuatan Saluran Air Asin di area Pasar Ikan			1		Timja Dukman
		1.11 Penambahan Selang Air Bersih Untuk Kapal			1		Timja Dukman
		1.12 Pemasangan Instalasi Listrik Untuk Kedai Pesisir			1		Timja Dukama dan TKPU
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 Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2023-Triwulan III tahun 2024.

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



BAB V

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 91,52 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), U8 (penanganan pengaduan), dan U6 (Kesigapan Petugas), hal ini diduga terjadi karena sarana dan prasarana untuk kegiatan masyarakat secara umum masih kurang memadai terutama karena adanya pendangkalan dermaga dan muara sungai karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu yang mana hal tersebut telah PPN Karangantu tindaklanjuti dengan berkoordinasi dengan instansi terkait yang berwenang pada permasalahan tersebut.

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

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

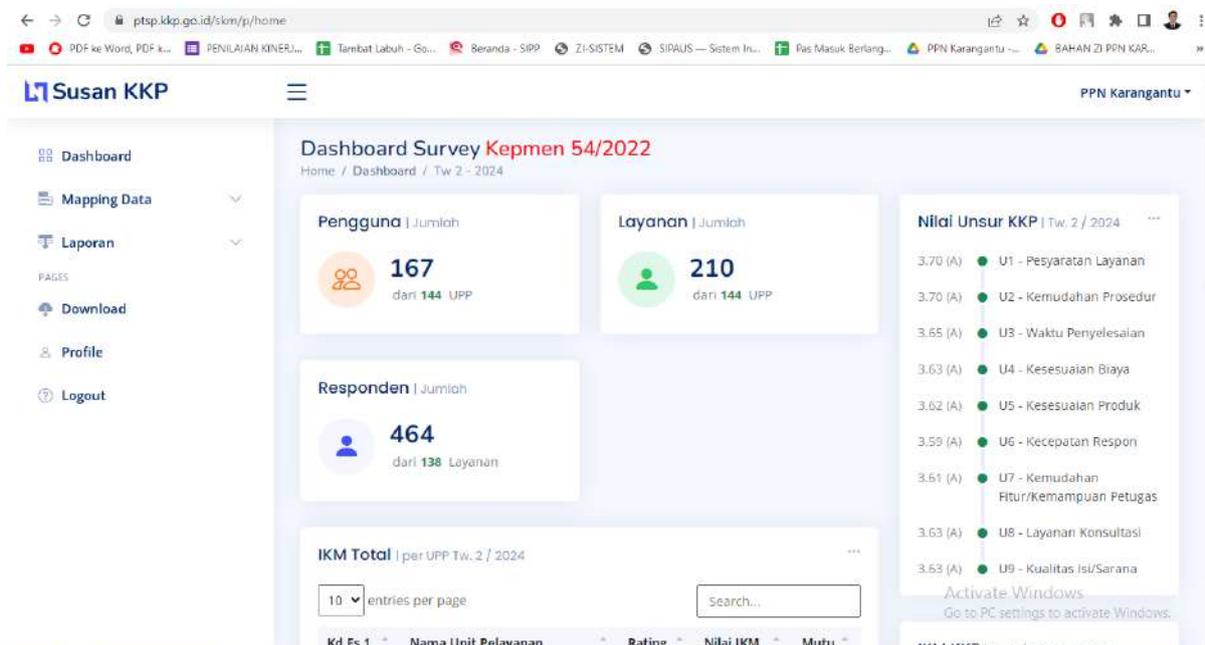
Serang, 14 Oktober 2024
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



The screenshot shows the 'Survey Kepuasan Masyarakat' form for 'Unit : PPN Karangantu'. The 'Data Layanan' section contains a list of service categories for selection:

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

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW III 2024





25 Agu 2024 09:09:49
6,0282S 106,1642E
102° E
Kecamatan Kasemen
Kota Serang
Banten

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



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

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PPN Karangantu perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Karangantu periode Triwulan III 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.13	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.25	A
3	Waktu Penyelesaian	92.00	A
4	Biaya/Tarif	94.00	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	91.13	A
6	Kompetensi Pelaksana	89.88	A
7	Perilaku Pelaksana	92.38	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87.25	B
9	Sarana dan Prasarana	87.50	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)	 <p>7 Mei 2024 16:41:18 149° SE Jalan Pelelangan Ikan Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten Altitude:29.3m Speed:0.3km/h Index number: 871</p>	
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)	 <p>Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia X6C7+PM6, Banten, Kec. Kasemen, Kota Serang, Banten, Indonesia Lat -9.029523° Long 106.164362° 08/06/24 10:01 AM GMT +07:00</p>	



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

8	Penertiban Pedagang Kaki 5 di area Pantai GOPE	Sudah	Himbauan Pelarangan pedagang kaki lima dan pedagang yang mendirikan bangunan tidak berizin di area pantai gope dengan spanduk dan mediasi rapat. (3 Juni dan 3 Juli 2024)	
---	--	-------	---	--

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
 JALAN PELELANGAN IKAN KARANGANTU, SERANG, BANTEN 42191
 TELEPON (0254) 202132 FAKSIMILE (0254) 216483
 LAMAN www.kem.go.id SURTEL ppn.karangantu@kem.go.id

Nomor : B.1842/PPN.KT/KP.750/VII/2024 1 Juli 2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Undangan rapat koordinasi penertiban kedai nelayan

Yth.
 di Serang

Dalam rangka menertibkan kedai nelayan yang berada di lokasi tidak sesuai peruntukan dan tidak berizin, dengan ini mengharapkan kehadiran saudara/saudari pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 3 Juli 2024
 Jam : 14:00 WIB s.d Selesai
 Tempat : Aula PPN Karangantu
 Acara : Undangan rapat koordinasi

Demikian surat undangan ini disampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
 JALAN PELELANGAN IKAN KARANGANTU, SERANG, BANTEN 42191
 TELEPON (0254) 202132 FAKSIMILE (0254) 216483
 LAMAN www.kem.go.id SURTEL ppn.karangantu@kem.go.id

BERITA ACARA RAPAT PENERTIBAN KEDAI NELAYAN YANG BERADA DI LOKASI TIDAK SESUAI PERUNTUKAN DAN TIDAK BERIZIN
 NOMOR B.1852/PPN.KT/PL.210/VII/2024

Pada Rabu tanggal 3 Juli 2024 bertempat di Aula PPN Karangantu, telah dilaksanakan rapat penertiban kedai nelayan yang berada di lokasi tidak sesuai peruntukan dan tidak berizin dengan kesepakatan sebagai berikut:

- Rapat dikuis oleh pemilik kedai nelayan yang berada di lokasi tidak sesuai peruntukan dan tidak berizin dan dimakzudkan untuk menyampaikan hasil pemeriksaan Inspektori II Ijen Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Tujuannya untuk menyepakati upaya pembongkaran dan pengosongan lahan yang ditempati oleh pemilik kedai nelayan yang berada di lokasi tidak sesuai peruntukan dan tidak berizin.
- Sesuai master plan lahan tersebut akan di kembalikan fungsinya sebagai ruang terbuka hijau.
- Pemilik kedai nelayan yang berada di lokasi tidak sesuai peruntukan dan tidak berizin menyatakan sanggup dan secara sukarela membongkar bangunan/ispaknya secara mandiri, dan diberi waktu sampai dengan 15 Juli 2024 (surat pernyataan terlampir).



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

10	Perbaikan Kualitas es	sudah	Melakukan perawatan rutin mesin pabrik es, memilih kualitas garam dan amoniak yang baik. (16 Juli 2024)	 <p>The top photograph shows several workers in a factory setting handling large blue bags of material, likely salt or ammonia, near a large industrial motor. The bottom photograph shows a worker standing next to a large cylindrical tank in a room with windows. A GPS overlay is present in the bottom right corner of the second photo, providing location and time information.</p> <p>Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia X5C7+GMV, Jl. Pelabuhan Karangantu, Banten, Kec. Kasemen, Kota Serang, Banten 42191, Indonesia Lat -6.029023° Long 106.164154° 01/06/24 08:55 AM GMT +07:00</p>
----	-----------------------	-------	---	---

11	Penertiban penggunaan listrik Kapal	sudah	Penambahan instalasi listrik yang baik dan aman untuk kapal dengan sistem token (8 Agustus 2024 dan 24 September 2024)		
----	-------------------------------------	-------	--	--	--

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

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

<p>14</p>	<p>Sosialisasi pelayanan Kesyahbandaran</p>	<p>sudah</p>	<p>Sosialisasi Pelayanan Kesyahbandaran dengan mengadakan acara Diseminasi Kesyahbandaran pada 6 September 2024</p>	
-----------	---	--------------	---	--

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 II 2024 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)=(7/7x100%=100%) yaitu diantaranya :

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, 14 Oktober 2024
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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