

LAPORAH HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III TAHUN 2025



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

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian 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 Tanjungpandan 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 Tanjungpandan Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur Pelayanan	IKM
U 1	Persyaratan	3,79
U 2	Prosedur	3,75
U 3	Waktu Pelayanan	3,72
U 4	Biaya/Tarif	3,73
U 5	Produk Layanan	3,69
U 6	Kompetensi Pelaksanaan	3,75
U 7	Perilaku Pelaksanaan	3,77
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,68
U 9	Sarana dan Prasarana	3,73

Berdasarkan tabel di atas, 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 di implementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala proiritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari 9 (Sembilan) usur tersebut, dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2025

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	1. Pas Masuk Harian dan Berlangganan 2. Tambat dan/ Labuh 3. Air	Triwulan 4	1. Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan 2. Terdapat petugas yang turun ke lapangan untuk mengontrol dermaga (aktivitas bongkar muat) 3. Adanya koordinasi dengan instansi terkait (PPNTP, Dinas Perikanan Tanjungpandan dan Dinas Perikanan Provinsi)	Tim Kerja Tata Kelola dan Pelayanan Usaha (TKPU) dan Tim Kerja Kesyahbandaran

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
				terkait perizinan.	
2	Unsur Produk Layanan (U5)	Semua Jenis Pelayanan	Triwulan 4	Sosialisasi terkait pelayanan yang ada di PPN Tanjungpandan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP)	Tim Kerja TKPU, Kesyahbandaran dan Operasional Pelabuhan
3	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	Semua Jenis Pelayanan	Triwulan 4	Membuat jadwal pelayanan	Tim Kerja TKPU, Kesyahbandaran dan Operasional Pelabuhan

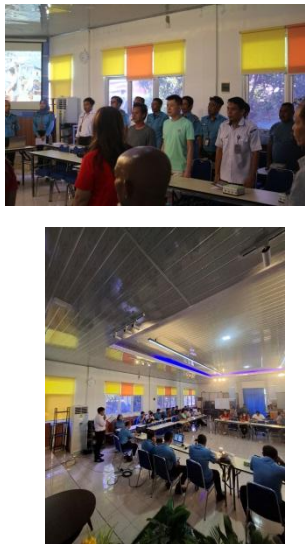
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut berdasarkan masukan dan saran dari responden yang telah di survei di Triwulan III Tahun 2025, rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Layanan Terendah	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Program Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	Sudah	1. Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan 2. Terdapat petugas yang turun ke lapangan untuk mengontrol dermaga (aktivitas bongkar muat)	Ketua tim kerja Tata Kelola dan Pelayanan Usaha telah melakukan koordinasi dengan petugas kebersihan untuk memastikan kebersihan kawasan tetap terjaga, termasuk dilayanan pas masuk Ketua tim kerja Kesyahbandaran sudah menunjuk petugas yang bertugas mengatur olah gerak dan lalu lintas kapal untuk turun kelapangan,		Jumlah petugas kebersihan yang tidak sebanding dengan luas kawasan menyebabkan kurang maksimalnya upaya untuk menjaga kebersihan kawasan. Meski begitu, PPN Tanjungpandan terus berkomitmen untuk memberdayakan SDM yang telah tersedia agar dapat memaksimalkan upaya yang dapat dilakukan Kebanyakan dari pemilik kapal, habis bongkar tidak langsung berpindah tempat ke zona yang telah di tentukan. Sehingga ketika kapal lain yang baru masuk untuk melakukan bongkar agak kesulitan merapat ke zona bongkar.

No.	Unsur Layanan Terendah	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Program Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
			3. Adanya koordinasi dengan instansi terkait (PPNTP, Dinas Perikanan Tanjungpandan dan Dinas Perikanan Provinsi) terkait perizinan.	begitu juga dengan ketua tim kerja Tata kelola dan Pelayanan Usaha sudah menunjuk petugas tambat labuh untuk turun ke lapangan Kepala Pelabuhan PPNTF melakukan koordinasi dengan instansi terkait prosos percepatan perizinan	   	Perlunya effort yang besar dalam hal ini, karena bukan hanya kali ini Kepala Pelabuhan PPNTF melakukan koordinasi terkait percepatan perizinan. Sehingga butuh timbal balik dari instansi yang bersangkutan
2	Unsur Produk Layanan (U5)	Sudah	Semua Jenis Pelayanan	PPN Tanjungpandan telah melakukan Forum Konsultasi Publik		Tidak ada

No.	Unsur Layanan Terendah	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Program Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
						
3	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	Sudah	Semua Jenis Pelayanan	Kepala Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan mengeluarkan nota dinas terkait jam pelayanan		Tidak ada

BAB IV KESIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, PPN Tanjungpandan terus berupaya menindaklanjuti setiap saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan saran dan masukan yang diterima melalui Survei Kepuasan Masyarakat di Triwulan III Tahun 2025, terdapat 3 (tiga) masukan yang kemudian direalisasikan menjadi 3 (tiga) program tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Triwulan IV Tahun 2025 dan PPN Tanjungpandan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanjungpandan, 13 Oktober 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Arif Usman