

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV
TAHUN 2024

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA
CILACAP

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV PPS Cilacap Tahun 2024 sebagai upaya untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Penyelenggara Pelayanan wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun. Untuk itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan dengan mengambil responden dari masyarakat penerima pelayanan publik.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan IV yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi bahan untuk evaluasi dan pedoman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada masa yang akan datang.

Cilacap, 10 Januari 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera

Cilacap



Imas Masriah, S.Pi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. IKM PPS Cilacap	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Usur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	14

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Pengelolaan Data SKM
3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap melaksanakan tugas-tugas pelayanan dalam rangka mendukung pembangunan perikanan tangkap. Dalam hal ini, terdapat 15 (lima belas) layanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap yang masuk dalam Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan khususnya *Stakeholder* Perikanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. Namun demikian pelayanan yang dilakukan mungkin terdapat ketidaksesuaian dengan harapan pengguna layanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap perlu melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, dalam hal ini dilakukan setiap triwulan. Hal ini sesuai dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menggambarkan tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga dilakukan untuk mendeteksi adanya keluhan atau perlunya perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
10. 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

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

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.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilakukan oleh Tim yang telah ditunjuk melalui Surat Tugas Kepala Pelabuhan Nomor B.5/PPSC/KP.440/I/2024 tentang Penunjukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap (terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

- ✚ Survei dilakukan secara periodik yaitu setiap triwulan dengan pendekatan kualitatif yang diukur menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dengan menggunakan skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
- ✚ Pengumpulan data pada Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui pengisian kuesioner (melalui aplikasi SKM) serta wawancara tatap muka kepada pengguna layanan.
- ✚ Variabel pengukuran didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 (Sembilan) unsur sebagai berikut:
 1. Persyaratan
 2. Prosedur
 3. Waktu Pelayanan
 4. Biaya / Tarif
 5. Produk Layanan
 6. Kompetensi Pelaksana
 7. Perilaku Pelaksana
 8. Sarana dan Prasarana
 9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

✚ Tahapan pengukuran dilakukan sebagai berikut :

Persiapan

Pelaksanaan SKM semula melalui penyebaran kuesioner secara manual, namun mulai Triwulan II Tahun 2023, pelaksanaan SKM dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yakni aplikasi SUSAN yang diinisiasi oleh Sekretariat Jenderal KKP. Untuk itu, telah dilakukan sosialisasi kepada petugas survey (surveyor) perihal tata cara penggunaan aplikasi dalam pengisian kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

- Data Masyarakat (Responden) meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- Mutu pelayanan Publik yang merupakan pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Kriteria untuk responden SKM adalah para pengguna layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan III 2024. Data yang terkumpul langsung masuk dalam aplikasi SUSAN.

Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dilakukan 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.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur (variable pengukuran) diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan (9 unsur) memiliki penimbang yang sama yang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{(\text{Total unsur yang terisi} \times 9)}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	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

Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi kawasan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada waktu jam layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan pada periode SKM Triwulan IV.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden diambil pada saat pelaksanaan permohonan pelayanan pada setiap layanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada survei kepuasan masyarakat Triwulan IV Tahun 2024 adalah sebanyak 71 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik dan komposisi responden

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	33	46%
	Perempuan	38	54%
Pendidikan	SD	3	4%
	SMP	5	7%
	SMA	46	65%
	S1	17	24%
Pekerjaan	ASN	3	4%
	Pelaku Usaha KKP	21	30%
	Swasta	31	44%
	Wirausaha	16	23%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap

Hasil pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

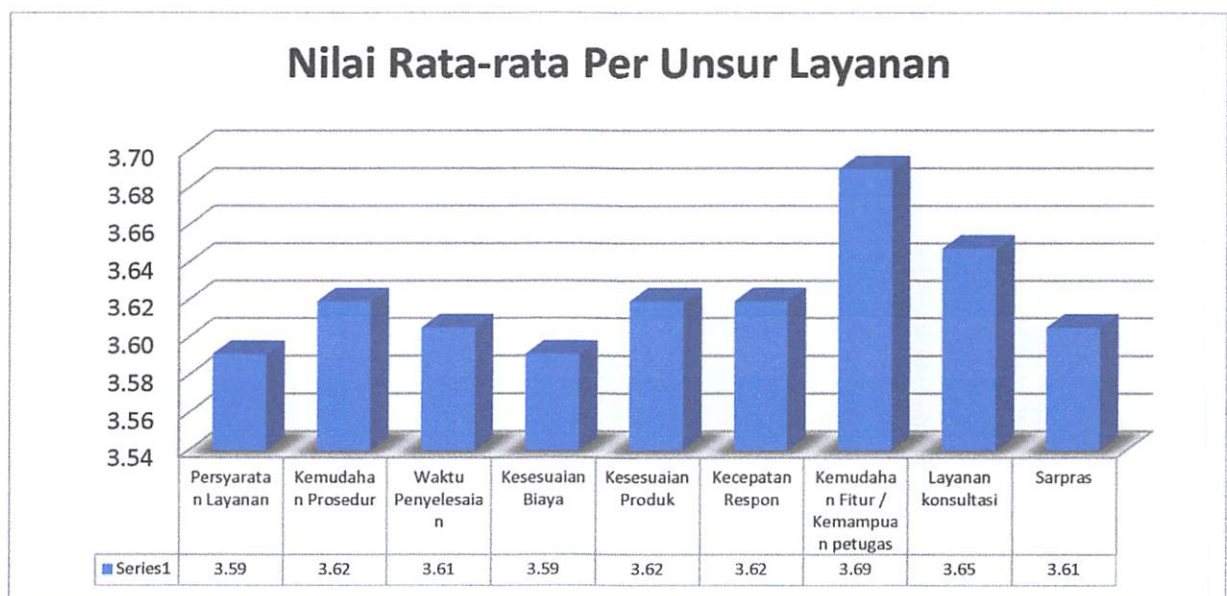
Tabel 3. Detai Nilai SKM Per Unsur Layanan

Uraian	Nilai unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	89.79	90.49	90.14	89.79	90.49	90.49	92.25	91.20	90.14
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan Publik	91,94 (A atau SANGAT BAIK)								

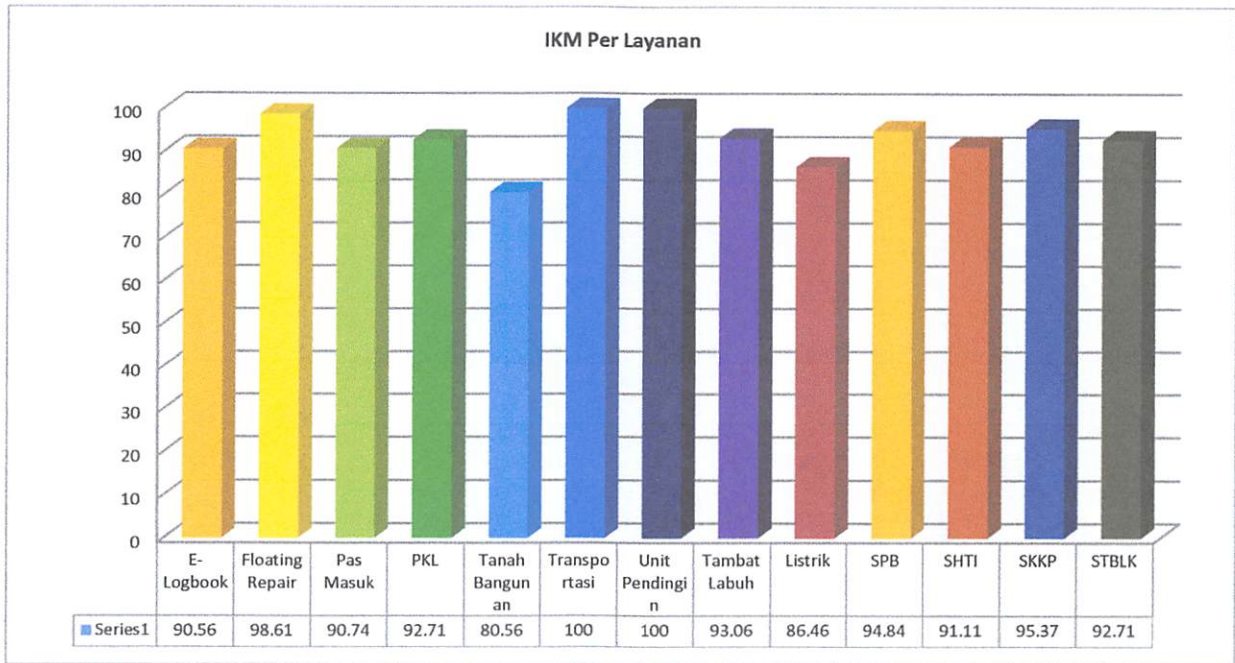
Keterangan:

- U1 Persyaratan Layanan
- U2 Kemudahan Prosedur
- U3 Waktu Penyelesaian
- U4 Kesesuaian Biaya
- U5 Kesesuaian Produk
- U6 Kecepatan Respon
- U7 Kemampuan petugas
- U8 Layanan konsultasi
- U9 Sarpras

Grafik 1. Grafik Nilai Rata-rata per Unsur Layanan



Grafik 2. Grafik IKM Per Layanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilaksanakan setiap triwulan, berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil SKM pada Triwulan IV Tahun 2024 ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sebesar 91,94 (kriteria A) dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Indeks tersebut diperoleh dari pengolahan data sebanyak 71 responden dan 13 jenis pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. Seluruh unsur layanan mendapatkan nilai dengan mutu pelayanan kategori A (SANGAT BAIK);
2. Unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah diantaranya adalah persyaratan layanan dan kesesuaian biaya mendapatkan nilai terendah meski masih dalam kategori SANGAT BAIK;
3. Unsur kemudahan fitur/kemampuan petugas menempati nilai tertinggi yaitu 3,69;
4. Jenis layanan dengan IKM paling tinggi yakni Pelayanan Penggunaan Transportasi dan Pelayanan Unit Pendingin.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

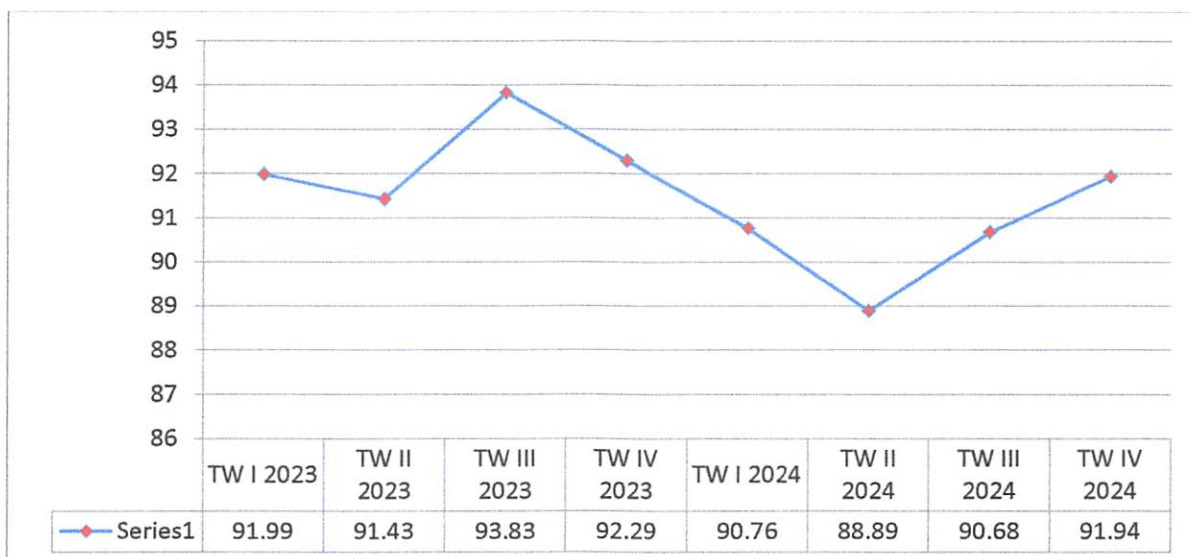
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Layanan	Persyaratan layanan tercantum dalam dokumen Standar Pelayanan yang akan kembali disosialisasikan melalui sosial media	√				Tim Yanlik dan Tim Humas
2	Kesesuaian biaya	Biaya atas PNBP yang melekat dalam pelayanan sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan	√				Tim Yanlik

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Berikut adalah tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap Tahun 2024.

Grafik 3. Tren IKM PPS Cilacap 2023 - 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat PPS Cilacap mencapai mutu pelayanan dengan kategori A (SANGAT BAIK).

Grafik 4. Tren IKM Per Pelayanan Tahun 2024

No	Layanan	Triwulan 1 2024		Triwulan 2 2024		Triwulan 3 2024		Triwulan 4 2024	
		IKM	KUP	IKM	KUP	IKM	KUP	IKM	KUP
1	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal	91,67	SB	90.14	SB	88,89	SB	92,71	SB
2	Surat Persetujuan Berlayar	88,89	SB	85.59	B	89,48	SB	94,84	SB
3	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	90	SB	85.42	B	86,11	B	91,11	SB
4	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	88,33	SB	87.78	B	98,09	SB	80,56	
5	Penggunaan Transportasi	100	SB	95.37	SB	100	SB	100	SB
6	Jasa Tambat Labuh	88,27	B	89.87	SB	94,44	SB	93,06	SB
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	93,33	SB	87.7	B	86,11	B	-	-
8	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP)	84,9	SB	88.46	SB	91,67	SB	95,37	SB
9	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	93,33	B	88.46	SB	85,65	B	92,71	SB
10	E-Logbook Penangkapan Ikan	79,17	B	89.14	SB	84,44	B	90,56	SB
11	Pas Masuk	93,15	SB	96.03	SB	89,51	SB	90,74	SB
12	Jasa Listrik	97,42	SB	91.67	SB	93,06	SB	86,46	
13	Floating Repair	84,72	SB	84.85	B	83,80	B	98,61	SB
14	Unit Pendingin	-	-	100	SB	75	B	100	SB

BAB V

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilaksanakan setiap triwulan, berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaan SKM pada Triwulan IV Tahun 2024 ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di PPS Cilacap secara umum menunjukkan kualitas kinerja pelayanan SANGAT BAIK;
2. Seluruh unsur pelayanan mendapatkan nilai SANGAT BAIK. Namun demikian, dua unsur dengan nilai terendah tetap dimasukkan dalam prioritas perbaikan;
3. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kemampuan petugas dan layanan konsultasi.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPS Cilacap
Pemakaian Listrik

Data Responden

Waktu Survey: **16-Apr-2024 11:36**

Nama:

Jenis Usaha: ☐ Perseorangan
☐ Korporasi

Jenis Kelamin/
Gender: ☐ Pria/Laki-laki
☐ Wanita/Perempuan

Usia: ☐ < 25 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ S1
☐ SMP ☐ S2
☐ SMA ☐ S3
☐ D3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta
☐ TNI/POLRI ☐ Wirausaha Non KKP
☐ Pelaku Usaha KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

2. Pengelolaan Data SKM

Data detail SKM untuk Triwulan 4 tahun 2024																					
	id_s urv ei	Tri wul an	Ta hu n	Kd_ Es_ 1	Nam a_UP P	Nama_Layanan	Jenis _Usa ha	Jenis _Kelam in	Usia_R espond en	Pend idika n	Peke rjaa n	Rating _Petug as	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U9
1	101 328	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan lkan	P	P	<25	SMA	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	100 323	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan lkan	P	P	25-45	S1	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	938 77	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan lkan	P	P	<25	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	938 75	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan lkan	P	P	<25	SMA	swas ta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	938 73	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan lkan	P	P	<25	SMA	swas ta	5	3	3	3	3	3	4	3	4	4
													18	18	18	18	18	18	18	19	18
													0. 4	0. 4	0. 4	0. 4	0. 4	0. 4	0. 4	0. 42 2	0.4
																					3.6 22 2
																					90. 55 6

6	101 330	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Floating Repair	P	P	<25	SMA	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	100 324	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Floating Repair	P	P	25-45	S1	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
													8	8	8	8	8	8	8	8	7
													0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0.3 88 9
																					3.9 44 4
																					98. 61 1
8	101 625	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pas Masuk	P	L	<25	S1	P.U KKP	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3
9	100 389	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SD	wira usah a	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
10	100 381	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pas Masuk	P	L	<25	SMA	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	100 348	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	100 346	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMA	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	100 341	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pas Masuk	P	L	25-45	SMP	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

													21	22	22	21	22	22	22	22	22
													0. 38 9	0. 40 7	0. 40 7	0. 38 9	0. 40 7	0. 40 7	0. 40 7	0. 40 7	0.4 07 4
																					3.6 29 6
																					90. 74 1
14	101 327	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	P	P	<25	SMA	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	101 253	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	P	P	25-45	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	100 321	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	P	P	25-45	S1	swas ta	5	4	2	4	4	4	4	4	4	3
17	992 47	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	P	L	46-60	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	991 64	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja	P	L	46-60	S1	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

						Laut															
19	938 76	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	P	P	<25	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	938 74	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	P	P	<25	SMA	swas ta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	938 72	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Pengesahan Perjanjian Laut Kerja	K	P	<25	SMA	swas ta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
													30	28	30	30	30	30	30	30	29
													0. 41 7	0. 38 9	0. 41 7	0. 41 7	0. 41 7	0. 41 7	0. 41 7	0. 41 7	0.4 02 8
																					3.7 08 3
																					92. 71
22	948 98	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	46-60	SMA	P.U KKP	5	3	4	3	3	4	3	3	3	3
23	948 97	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	>60	SD	P.U KKP	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3

24	945 16	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	K	P	>60	SMA	swas ta	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3
25	945 14	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	SD	P.U KKP	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
													12	14	12	12	13	12	14	14	13
													0. 33 3	0. 38 9	0. 33 3	0. 33 3	0. 36 1	0. 33 3	0. 38 9	0. 38 9	0.3 61 1
																					3.2 22 2
																					80. 56
26	100 039	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Penggunaan Transportasi	P	L	25-45	SMP	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
													4	4	4	4	4	4	4	4	4
													0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0. 44 4	0.4 44 4
																					4
																					10 0
27	902 39	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Pelayanan Penyimpanan pada Unit Pendingin	P	L	46-60	SMA	wira usah a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
													4	4	4	4	4	4	4	4	4

													0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444	0.444
																					4
																					100
28	99918	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4
29	99909	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	wirausaha	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4
30	97123	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	S1	P.U KKP	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
31	97074	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
													15	15	16	14	14	15	15	14	16
													0.417	0.417	0.444	0.389	0.389	0.417	0.417	0.389	0.444
																					3.722
																					93.06
32	99682	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMA	P.U KKP	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

33	99178	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SMP	wirausaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4
34	97190	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	SMA	P.U KKP	5	3	3	3	3	3	4	4	4
35	97085	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	wirausaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3
36	93207	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	3	3	3
37	93163	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	3	3	3	3	3	3	3	3
38	93150	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	L	46-60	SMP	wirausaha	1	4	4	4	4	4	4	4	4
39	93149	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	pns	5	4	4	4	4	3	3	4	3
													28	28	28	28	27	27	28	27
													0.389	0.389	0.389	0.389	0.375	0.375	0.389	0.375
																				3.4583
																				86.46
40	101251	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	25-45	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4
41	99246	4	2024	djpt	PPS Cilacap	Penerbitan Persetujuan Berlayar	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4

					ap	(SPB)															
42	991 63	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	46-60	S1	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	991 55	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	swas ta	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	965 32	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	K	P	<25	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	965 27	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	<25	SMA	wira usah a	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	965 24	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	<25	SMA	swas ta	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4
													27	26	26	26	27	27	27	26	27
													0. 42 9	0. 41 3	0. 41 3	0. 41 3	0. 42 9	0. 42 9	0. 42 9	0. 41 3	0.4 28 6
																					3.7 93 7
																					94. 84
47	100 325	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	SMA	swas ta	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4
48	100 078	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	25-45	SMA	swas ta	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
49	100 024	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	S1	swas ta	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3

50	100 022	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	<25	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	100 019	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	25-45	S1	swas ta	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3
													17	19	18	18	19	19	18	18	18
													0. 37 8	0. 42 2	0. 4	0. 4	0. 42 2	0. 42 2	0. 4	0. 4	0.4
																					3.6 44 4
																					91. 11
52	103 164	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	103 055	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	S1	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	101 246	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	25-45	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	100 308	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	25-45	S1	swas ta	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4

56	999 15	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMP	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	997 27	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	992 49	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	991 73	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	25-45	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	991 43	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	991 19	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	SMA	wira usah a	5	3	3	3	4	3	3	4	3	4
62	991 16	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	<25	S1	swas ta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3

63	991 12	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	25-45	S1	P.U KKP	5	3	4	3	4	4	3	4	4	3
													45	45	45	47	46	45	47	46	46
													0. 41 7	0. 41 7	0. 41 7	0. 43 5	0. 42 6	0. 41 7	0. 43 5	0. 42 6	0.4 25 9
																					3.8 14 8
																					95. 37
64	101 249	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	25-45	SMA	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	998 91	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	<25	SMA	swas ta	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3
66	992 45	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	991 62	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	46-60	S1	P.U KKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	991 54	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	L	<25	SMA	swas ta	5	4	3	3	3	3	4	4	3	3

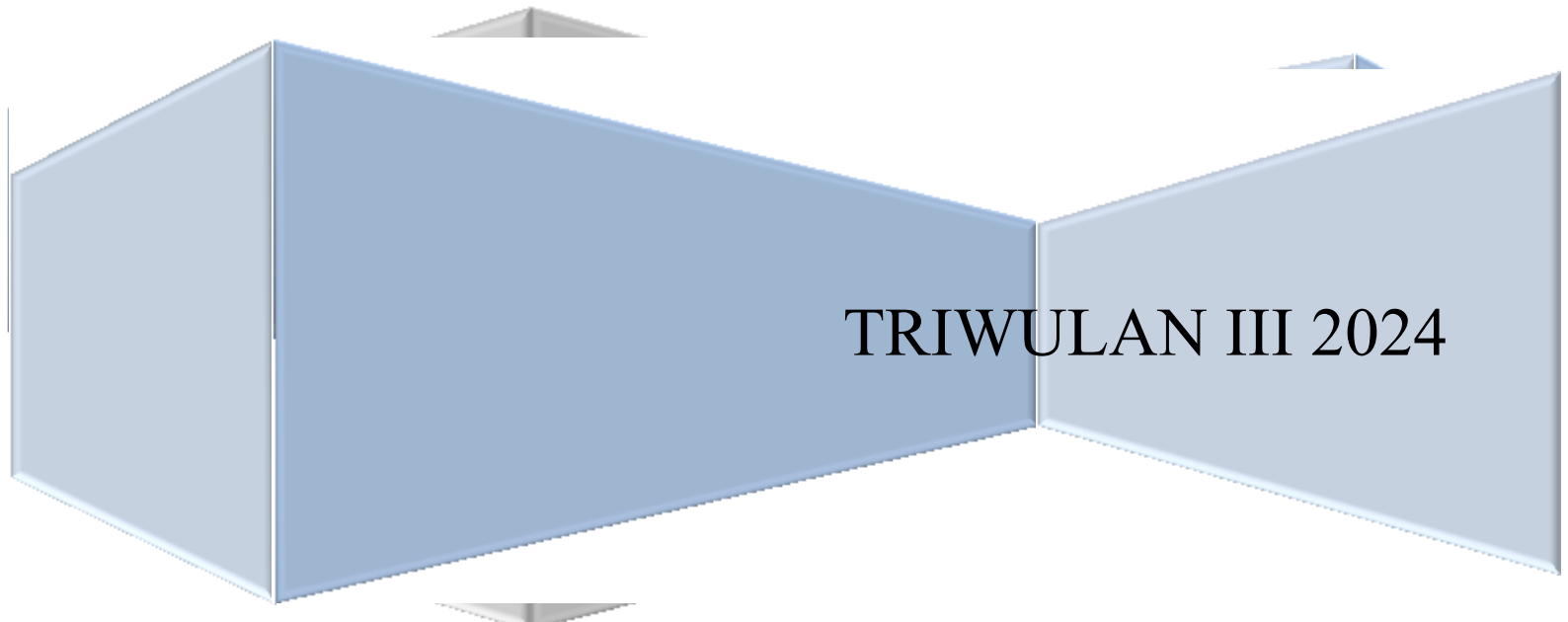
69	965 31	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	K	P	<25	SMA	swas ta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	965 26	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	wira usah a	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	965 22	4	20 24	djpt	PPS Cilac ap	Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapo (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	P	P	<25	SMA	swas ta	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4
													30	30	29	29	29	30	31	30	29
													0. 41 7	0. 41 7	0. 40 3	0. 40 3	0. 40 3	0. 41 7	0. 43 1	0. 41 7	0.4 02 8
																					3.7 08 3
																					92. 71

3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM



LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP



TRIWULAN III 2024

HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN III TAHUN 2024

I. Tabel Ringkasan hasil SKM Triwulan III Tahun 2024

No	Layanan	Triwulan 1 2024		Triwulan 2 2024		Triwulan 3 2024	
		IKM	KUP	IKM	KUP	IKM	KUP
1	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal	91,67	SB	90.14	SB	88,89	SB
2	Surat Persetujuan Berlayar	88,89	SB	85.59	B	89,48	SB
3	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	90	SB	85.42	B	86,11	B
4	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	88,33	SB	87.78	B	98,09	SB
5	Penggunaan Transportasi	100	B	95.37	SB	100	SB
6	Jasa Tambat Labuh	88,27	B	89.87	SB	94,44	SB
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	93,33	SB	87.7	B	86,11	B
8	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP)	84,9	B	88.46	SB	91,67	SB
9	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	93,33	B	88.46	SB	85,65	B
10	E-Logbook Penangkapan Ikan	79,17	B	89.14	SB	84,44	B
11	Pas Masuk	93,15	SB	96.03	SB	89,51	SB
12	Jasa Listrik	97,42	SB	91.67	SB	93,06	SB
13	Floating Repair	84,72	B	84.85	B	83,80	B
14	Unit Pendingin	-	-	100	SB	75	KB

II. Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan III Tahun 2024

Rencana tindak lanjut terhadap Kritik dan Saran Responden pada Aplikasi SUSAN

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Penggunaan kartu kendali pelayanan				√	Subtim Tata Laksana
2	Sarana dan prasarana	Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana dalam penggaran PPS Cilacap				√	Timja TKSP
3	Kesesuaian biaya	Biaya atas PNBPN yang melekat dalam pelayanan sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan				√	Tim SKM

III. Tabel Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan III Tahun 2024

Realisasi tindak lanjut terhadap Kritik dan Saran Responden pada Aplikasi SUSAN

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
1	Penggunaan kartu kendali pelayanan	Kartu kendali telah digunakan dalam pelaksanaan pelayanan di PPS Cilacap	
2	Perbaikan dan pemeliharaan sarana dan prasarana dalam penggaran PPS Cilacap	Sarana dan prasarana telah dicantumkan dalam penganggaran	

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
3	Biaya atas PNBP yang melekat dalam pelayanan sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan	Terkait dengan biaya atas PNBP yang melekat pada pelayanan, telah disosialisasikan kembali pada kegiatan yang mengundang pengguna layanan. Selain itu, juga tertera pada Standar Pelayanan yang telah dipublikasikan.	 The documentation consists of three screenshots from a WhatsApp chat group named 'ppscilacap'. The first screenshot shows a group of people standing in a hallway, likely during a socialization meeting. The second and third screenshots show people sitting at tables in a meeting room, listening to a presentation. The text in the first screenshot reads: 'Informasi Tingkat Kependudukan Usaha dan Tingkat Pelayanan di PPS Cilacap'.

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
			 PELAYANAN PENGGUNAAN TRANSPORTASI Persyaratan : 1. Foto pemohon penggunaan transportasi; 2. Foto KTP atau KTP Elektronik (KTP). Mekanisme/Prosedur : 1. Pemohon mengisi formulir permohonan penggunaan transportasi; 2. Petugas menerima formulir dan melakukan pemeriksaan dokumen; 3. Pemohon membayar biaya penggunaan transportasi; 4. Petugas mengeluarkan tiket penggunaan transportasi; 5. Pemohon dapat menggunakan transportasi sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang tertera pada tiket. Waktu Penyelesaian : 45 (empat puluh lima) menit Tarif : Biaya dengan Fasilitas Pemakaian PTSL No. 01 Tahun 2021 Biaya Jasa dan Tarif dan Jasa Pemakaian Negara Selain Pajak yang berlaku pada Peraturan Tarif dan Tarif 1. Tarif Rp. 122.000,00 (dua kali) 2. Tarif Rp. 120.000,00 (dua kali) 3. Tarif Rp. 120.000,00 (dua kali) 4. Tarif Rp. 120.000,00 (dua kali) Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Penggunaan Transportasi Pengukuran Pengukuran Mekanisme : 1. Waktu layanan 45 menit 2. Biaya penggunaan PTSL Informasi Penerimaan Layanan PTSL (Pusat Pelayanan Tanah dan Bangunan) #2024
			 PELAYANAN PERJANJIAN PENGGUNAAN TANAH DAN ATAU BANGUNAN Persyaratan : 1. Pemohon mengisi formulir permohonan tanah dan atau bangunan; 2. Foto pemohon. Mekanisme/Prosedur : 1. Pemohon mengisi formulir permohonan tanah dan atau bangunan; 2. Petugas menerima formulir dan melakukan pemeriksaan dokumen; 3. Pemohon membayar biaya penggunaan tanah dan atau bangunan; 4. Petugas mengeluarkan tiket penggunaan tanah dan atau bangunan; 5. Pemohon dapat menggunakan tanah dan atau bangunan sesuai dengan ketentuan dan persyaratan yang tertera pada tiket. Waktu Penyelesaian : 45 (empat puluh lima) menit Tarif : Biaya dengan Fasilitas Pemakaian PTSL No. 01 Tahun 2021 Biaya Jasa dan Tarif dan Jasa Pemakaian Negara Selain Pajak yang berlaku pada Peraturan Tarif dan Tarif 1. Tarif Rp. 122.000,00 (dua kali) 2. Tarif Rp. 120.000,00 (dua kali) 3. Tarif Rp. 120.000,00 (dua kali) 4. Tarif Rp. 120.000,00 (dua kali) Produk Pelayanan : Jasa Pelayanan Penggunaan Tanah dan atau Bangunan Pengukuran Pengukuran Mekanisme : 1. Waktu layanan 45 menit 2. Biaya penggunaan PTSL Informasi Penerimaan Layanan PTSL (Pusat Pelayanan Tanah dan Bangunan) #2024

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
			 The screenshot shows a WhatsApp conversation with a contact named 'ppcililap'. The main content is a document titled 'PELAYANAN TAMBAT LABUH' (Labuh Tethering Service) from the 'KORPRI' (KORPRI) organization. The document outlines the rules and regulations for tethering services, including the types of services offered (e.g., tethering to a laptop, tablet, or smartphone) and the associated fines for various violations. The fines are listed in a table with columns for the type of violation and the corresponding fine amount. The document also includes a section for 'TAMBAH DENDA TAMBAT LABUH' (Additional Labuh Tethering Fines) and a section for 'DAFTAR DENDA TAMBAT LABUH' (List of Labuh Tethering Fines).