

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024



**PPN TANJUNGPANDAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2024 di PPN Tanjungpandan ini telah diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2024 ini diselenggarakan mulai tanggal 1 Oktober 2024 s.d. 31 Desember 2024 dengan cara menyebarkan kuisisioner secara *online* kepada para *stakeholders* pengguna layanan yang dianalisis dari data survei kepuasan yang terkumpul.

Demikian laporan ini dibuat, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh *stakeholders* yang berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan di PPN Tanjungpandan.

Tanjungpandan, 14 Maret 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Tanjungpandan,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Arif Usman

## DAFTAR ISI

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                            | 1  |
| 1.1 Latar Belakang                                                  | 1  |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat                    | 2  |
| 1.3 Maksud dan Tujuan                                               | 2  |
| <b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b>                                  | 4  |
| 2.1 Pelaksanaan SKM                                                 | 4  |
| 2.2 Metode Pengumpulan Data                                         | 4  |
| 1. Persyaratan                                                      | 4  |
| 2. Sistem, mekanisme dan prosedur                                   | 4  |
| 3. Waktu penyelesaian                                               | 4  |
| 4. Biaya/tarif                                                      | 5  |
| 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan                               | 5  |
| 6. Kompetensi pelaksana                                             | 5  |
| 7. Perilaku pelaksana                                               | 5  |
| 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan                          | 5  |
| 9. Sarana dan prasarana                                             | 5  |
| 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM                                           | 6  |
| 2.4 Penentuan Jumlah Responden                                      | 6  |
| <b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>                            | 7  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM                                            | 7  |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) | 8  |
| <b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b>                                    | 19 |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan     | 19 |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut                                           | 20 |
| 4.3 Tren Nilai SKM                                                  | 21 |
| <b>BAB V KESIMPULAN</b>                                             | 22 |
| 5.1 Kesimpulan                                                      | 22 |
| <b>LAMPIRAN</b>                                                     | 23 |
| Kuesioner                                                           | 23 |
| Hasil Pengolahan Data SKM                                           | 24 |
| Dokumentasi Pelaksanaan SKM                                         | 33 |
| Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM TW III Tahun 2024                   | 34 |

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                    |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan IV (Oktober-Desember)<br>Tahun 2024 .....            | 6  |
| Tabel 2 Gambaran Umum Responden SKM Triwulan IV (Oktober-Desember)<br>Tahun 2024 .....             | 7  |
| Tabel 3 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SHTI .....                     | 8  |
| Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SPB .....                      | 8  |
| Tabel 5 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengesahan PKL .....                      | 9  |
| Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan STBL<br>Kedatangan Kapal ..... | 10 |
| Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SKKP<br>Izin Pusat .....       | 10 |
| Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SKKP<br>Izin Daerah .....      | 11 |
| Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Aktivasi <i>e-Logbook</i> .....           | 12 |
| Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penggunaan<br>Tanah dan Bangunan .....   | 12 |
| Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Bengkel .....                            | 13 |
| Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Dock .....                               | 14 |
| Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pas Masuk .....                          | 14 |
| Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Listrik .....                            | 15 |
| Tabel 15 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengadaan Air .....                      | 16 |
| Tabel 16 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Tambat Labuh .....                       | 16 |
| Tabel 17 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Inspeksi<br>Pengendalian Mutu .....      | 17 |
| Tabel 18 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan .....                                  | 19 |

## DAFTAR GRAFIK

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafik 1 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SHTI .....                 | 8  |
| Grafik 2 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SPB .....                  | 9  |
| Grafik 3 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengesahan PKL.....                   | 9  |
| Grafik 4 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan STBLKK.....                | 10 |
| Grafik 5 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SKKP<br>Izin Pusat .....   | 11 |
| Grafik 6 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SKKP<br>Izin Daerah.....   | 11 |
| Grafik 7 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Aktivasi <i>e-Logbook</i> .....       | 12 |
| Grafik 8 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan<br>Bangunan..... | 13 |
| Grafik 9 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Bengkel.....                          | 13 |
| Grafik 10 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Dock .....                           | 14 |
| Grafik 11 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pas Masuk .....                      | 15 |
| Grafik 12 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Listrik .....                        | 15 |
| Grafik 13 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengadaan Air .....                  | 16 |
| Grafik 14 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Tambat Labuh .....                   | 17 |
| Grafik 15 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Inspeksi<br>Pengendalian Mutu .....  | 17 |
| Grafik 16 Tren Nilai SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2024.....                    | 21 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada PermenpanRB 14/2017, maka telah dilakukan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM yang didapat, merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, sehingga didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil SKM ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik c.q. PPN Tanjungpandan untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima dimaksud, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- 1.2.1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 1.2.3 PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 1.2.4 PermenKP Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
- 1.2.5 KepmenKP Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan KKP.

## **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 yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Adapun sasaran dilakukannya SKM, yaitu:

- 1.3.1 Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 1.3.2 Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 1.3.3 Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- 1.3.4 Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukannya SKM, dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1.3.1 Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 1.3.2 Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 1.3.3 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- 1.3.4 Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 1.3.5 Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 1.3.6 Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksanaan SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan adalah Tim yang namanya terdaftar pada Matriks Peran Hasil (MPH) untuk melakukan evaluasi terkait kinerja pelayanan PPN Tanjungpandan.

#### **2.2 Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis *web* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan, 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).

### **2.1 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing tempat layanan PPN Tanjungpandan beroperasi pada jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di ke petugas yang bertugas untuk menyebarkan kuesioner. Dengan

cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024 dilakukan secara periodik dari bulan Oktober s.d. Desember 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

*Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2024*

| No | Kegiatan                           | Waktu Pelaksanaan     | Jumlah Hari |
|----|------------------------------------|-----------------------|-------------|
| 1  | Persiapan                          | Oktober 2024          | 5           |
| 2  | Pengumpulan Data                   | Oktober-Desember 2024 | 92          |
| 3  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Januari 2025          | 15          |
| 4  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Januari 2025          | 15          |

### 2.4 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat masih mengacu pada metode sebelumnya yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap pada periode triwulan sebelumnya. Jumlah responden setiap unit kerja menyesuaikan jumlah pengguna layanan pada setiap layanan yang diselenggarakan atau jika pengguna jasa kurang dari 100 per jenis pelayanan, maka dilakukan sensus (keseluruhan jumlah pengguna pelayanan).

### BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jenis pelayanan yang diselenggarakan di PPN Tanjungpandan, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 101 (seratus satu) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

*Tabel 2 Gambaran Umum Responden SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2024*

| No. | Karakteristik | Indikator                                | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|------------------------------------------|--------|------------|
| 1   | Jenis Kelamin | Laki-laki                                | 93     | 92%        |
|     |               | Perempuan                                | 8      | 8%         |
| 2   | Pendidikan    | SD                                       | 19     | 19%        |
|     |               | SMP                                      | 19     | 19%        |
|     |               | SMA                                      | 49     | 49%        |
|     |               | D3                                       | 0      | 0%         |
|     |               | S1                                       | 14     | 14%        |
|     |               | S2                                       | 0      | 0%         |
| 3   | Pekerjaan     | Swasta                                   | 4      | 4%         |
|     |               | Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan      | 34     | 34%        |
|     |               | PNS                                      | 17     | 17%        |
|     |               | Wirausaha                                | 40     | 40%        |
|     |               | TNI/Polri                                | 6      | 6%         |
| 4   | Jenis Layanan | Layanan Penerbitan SHTI                  | 1      | 1%         |
|     |               | Layanan Penerbitan SPB                   | 5      | 5%         |
|     |               | Layanan Pengesahan PKL                   | 4      | 4%         |
|     |               | Layanan Penerbitan STBL Kedatangan Kapal | 10     | 10%        |
|     |               | Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat       | 2      | 2%         |
|     |               | Layanan Penerbitan SKKP Izin Daerah      | 1      | 1%         |
|     |               | Layanan Aktivasi e-Logbook               | 7      | 7%         |
|     |               | Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan    | 6      | 6%         |
|     |               | Layanan Bengkel                          | 6      | 6%         |
|     |               | Layanan Dock                             | 5      | 5%         |
|     |               | Layanan Pas Masuk                        | 30     | 30%        |
|     |               | Layanan Listrik                          | 5      | 5%         |
|     |               | Layanan Pengadaan Air                    | 8      | 8%         |
|     |               | Layanan Tambat Labuh                     | 8      | 8%         |
|     |               | Layanan Inspeksi Pengendalian Mutu       | 3      | 3%         |

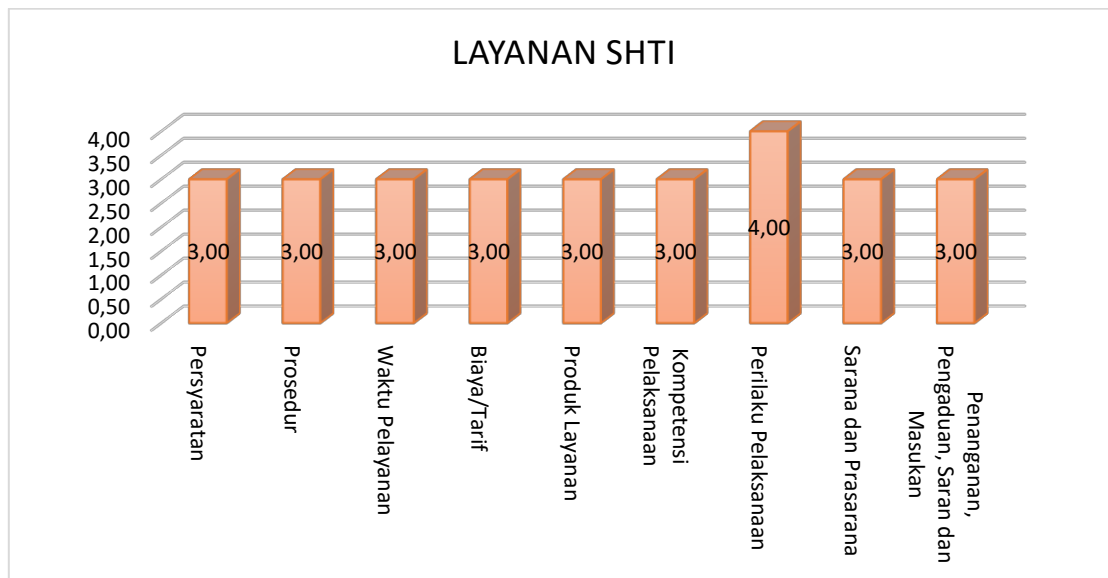
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *excel template* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

*Tabel 3 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SHTI*

| SHTI             | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 3,00                  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00 | 3,00 | 3,00 |
| Kategori         | B                     | B    | B    | B    | B    | B    | A    | B    | B    |
| IKM Unit Layanan | 77,78 B ATAU BAIK     |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 1 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SHTI*

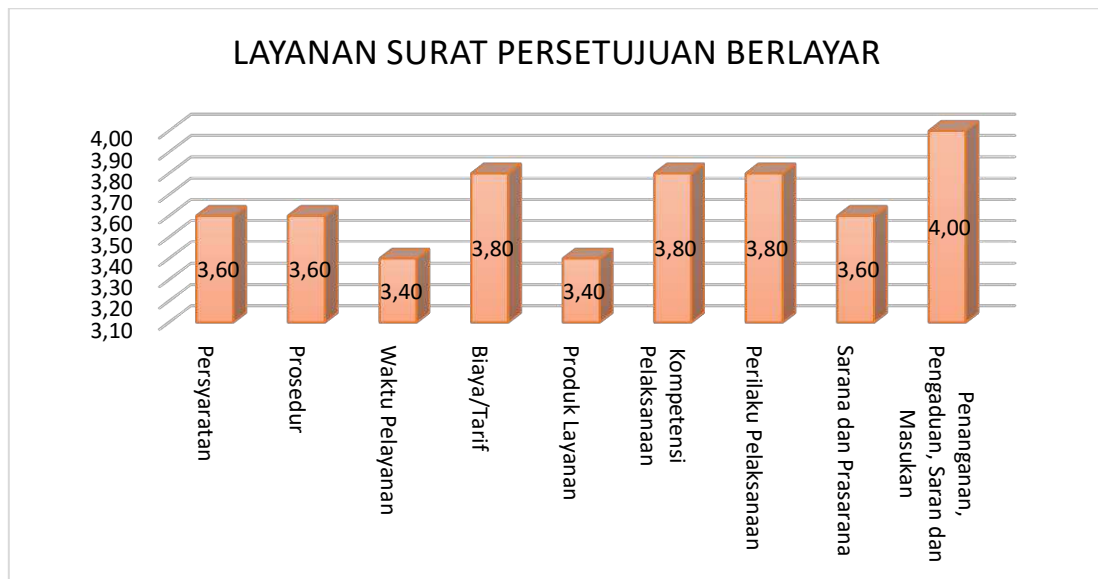


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) sebesar 77,78 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah baik dengan indeks mutu B, tetapi harus ditingkatkan kembali kualitas layanannya.

*Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SPB*

| SPB              | Nilai Unsur Pelayanan    |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                       | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 3,60                     | 3,60 | 3,40 | 3,80 | 3,40 | 3,80 | 3,80 | 3,60 | 4,00 |
| Kategori         | A                        | A    | B    | A    | B    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 91,67 A ATAU SANGAT BAIK |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 2 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SPB**

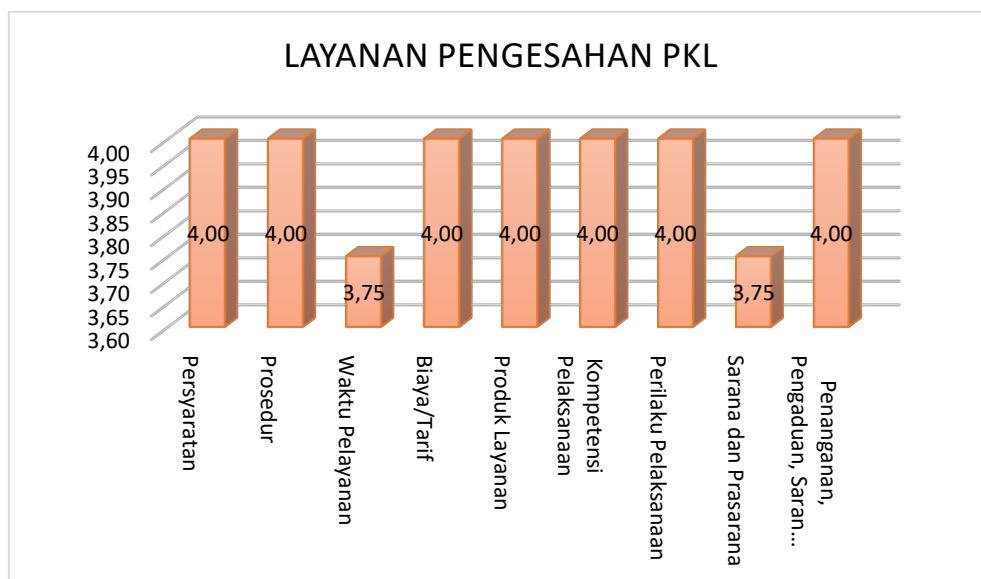


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB) sebesar 91,67 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

**Tabel 5 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengesahan PKL**

| PENGESEAHAN PKL  | Nilai Unsur Pelayanan    |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|--------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                       | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                     | 4,00 | 3,75 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,75 | 4,00 |
| Kategori         | A                        | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 98,61 A ATAU SANGAT BAIK |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 3 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengesahan PKL**



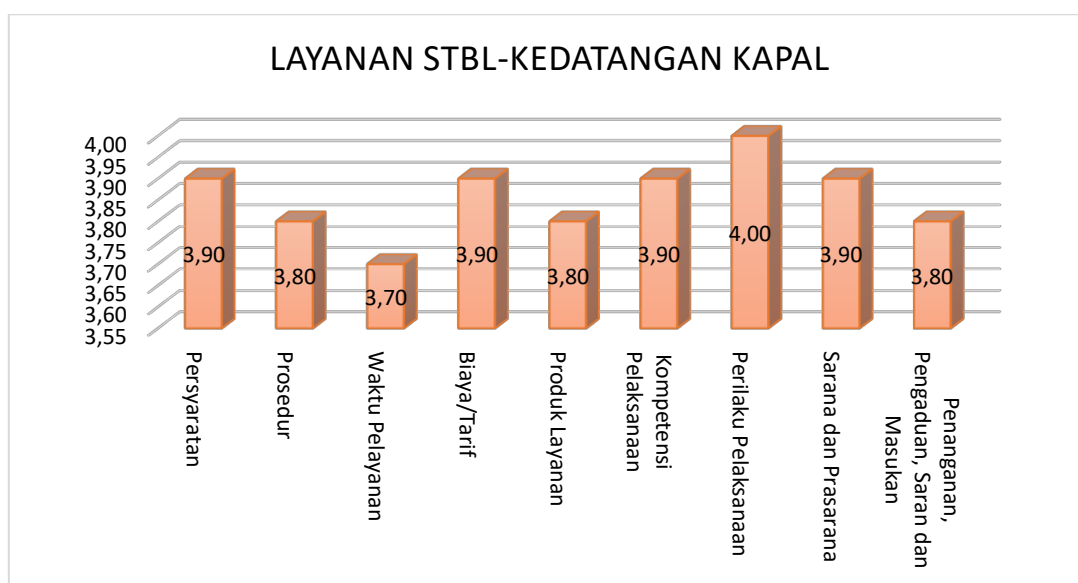
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Pengesahan PKL sebesar 98,61 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

*Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan STBL*

*Kedatangan Kapal*

| STBLKK           | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 3,90                       | 3,80 | 3,70 | 3,90 | 3,80 | 3,90 | 4,00 | 3,90 | 3,80 |
| Kategori         | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 96,39 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 4 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan STBLKK*



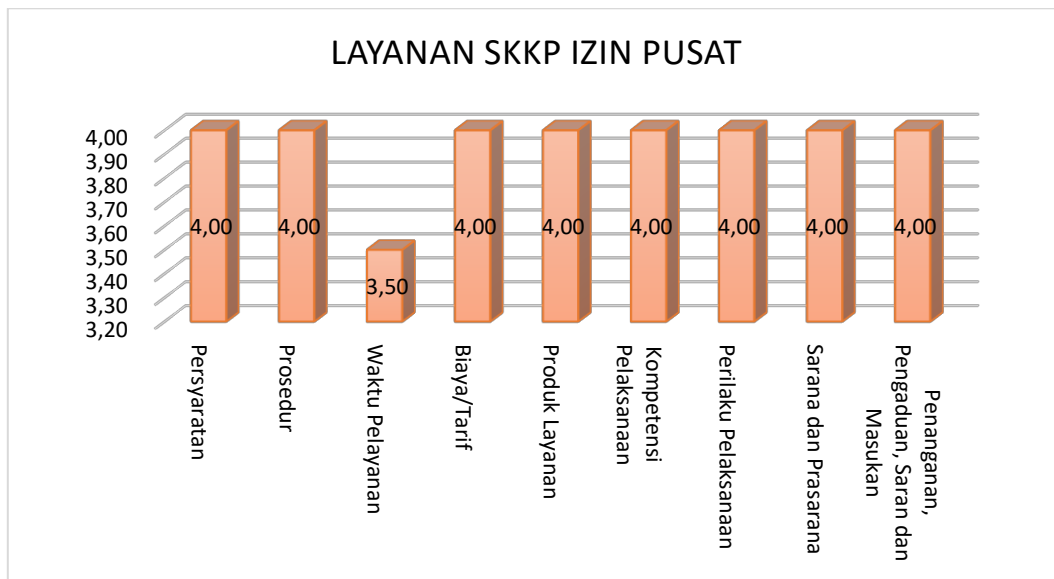
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal (STBLKK) sebesar 96,39 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

*Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin*

*Pusat*

| SKKP IZIN PUSAT  | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                       | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                          | A    | B    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 98,61 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 5 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Pusat*

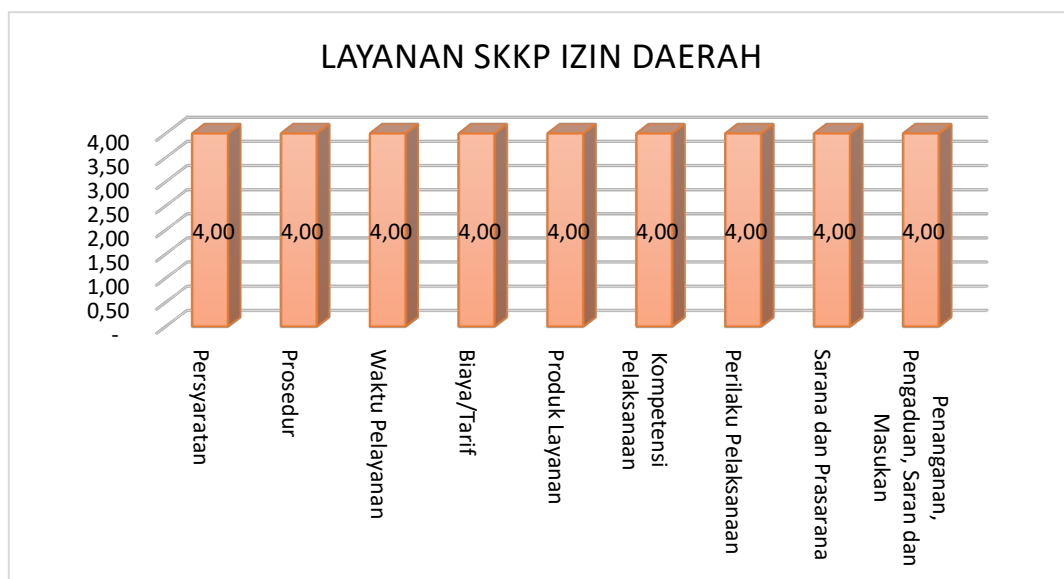


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan SKKP Izin Pusat sebesar 98,61 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

*Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Daerah*

| SKKP IZIN DAERAH | Nilai Unsur Pelayanan       |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                          | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                           | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 100,00 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 6 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penerbitan SKKP Izin Daerah*

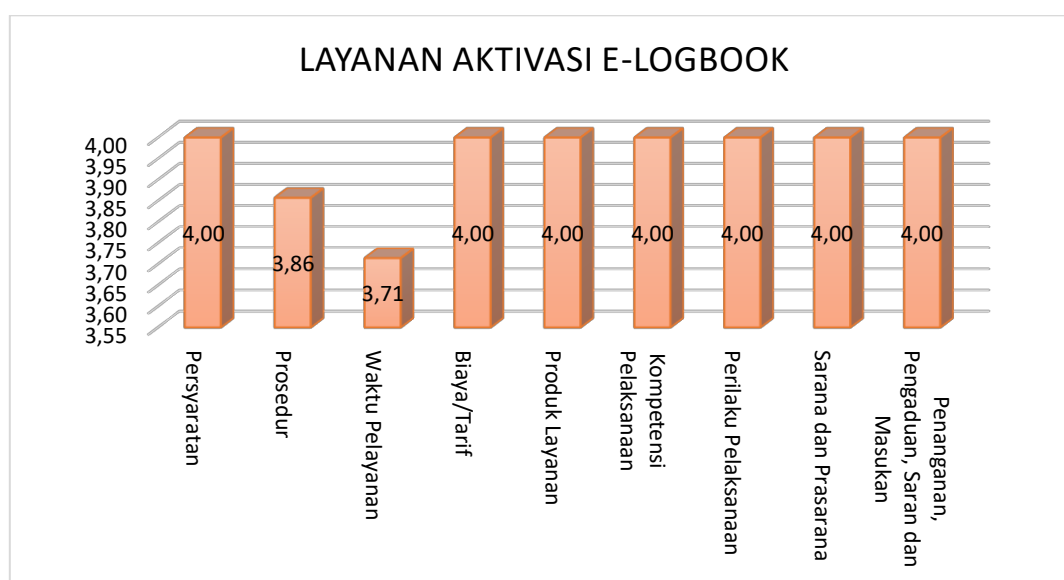


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penerbitan SKKP Izin Pusat sebesar 100 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik. Namun, tetap diperlukan peningkatan kualitas layanan yang lebih baik lagi.

*Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Aktivasi e-Logbook*

| LOGBOOK          | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                       | 3,86 | 3,71 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 98,81 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 7 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Aktivasi e-Logbook*

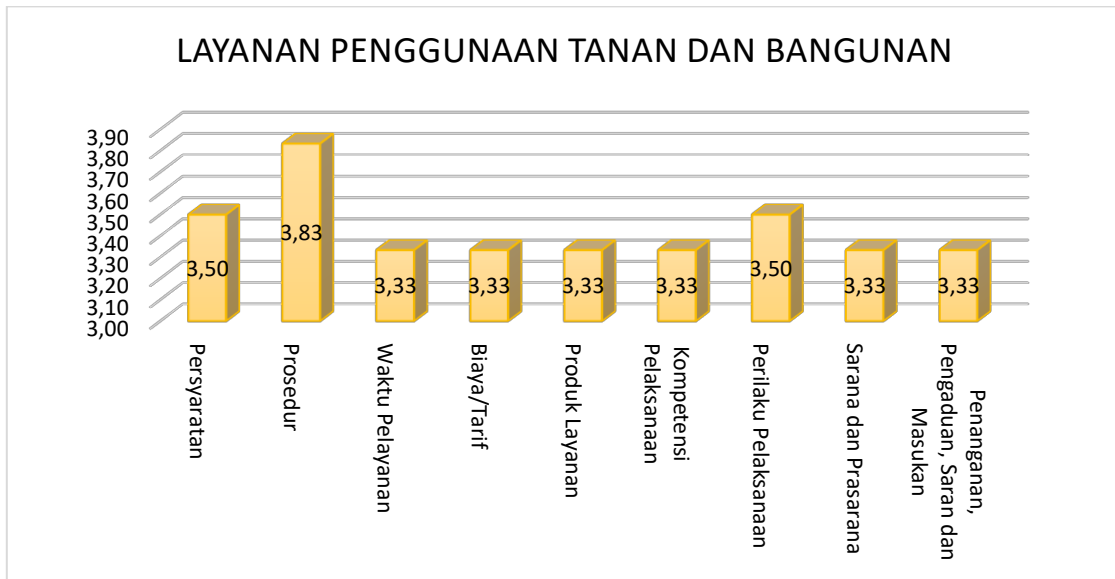


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan *Logbook* sebesar 98,81 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

*Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan*

| LAHAN & BANGUNAN | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 3,50                  | 3,83 | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,33 | 3,50 | 3,33 | 3,33 |
| Kategori         | B                     | A    | B    | B    | B    | B    | A    | B    | B    |
| IKM Unit Layanan | 85,65 (B ATAU BAIK)   |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 8 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Penggunaan Tanah dan Bangunan**

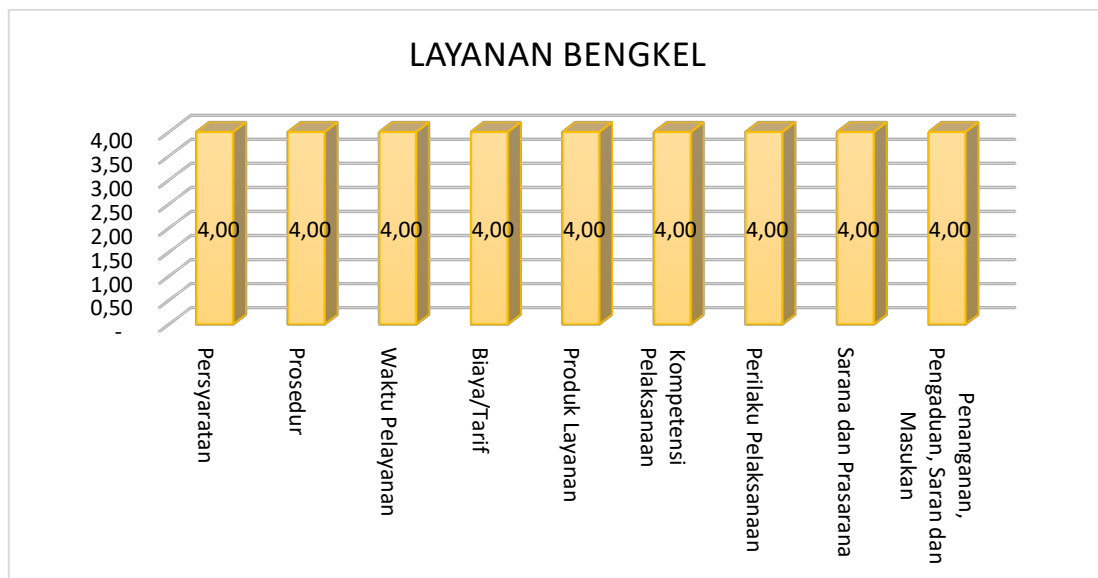


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan sebesar 85,65 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu B. Diperlukan peningkatan di beberapa unsur layanan.

**Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Bengkel**

| BENGKEL          | Nilai Unsur Pelayanan       |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                          | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                           | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 100,00 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 9 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Bengkel**

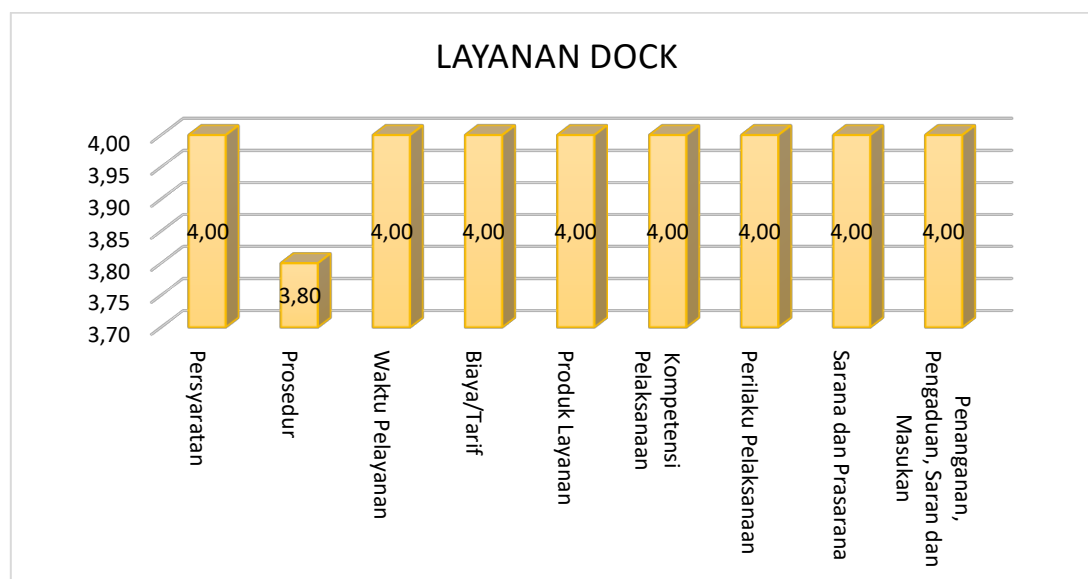


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Bengkel sebesar 100,00 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

*Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Dock*

| DOCK             | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                       | 3,80 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 99,44 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 10 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Dock*

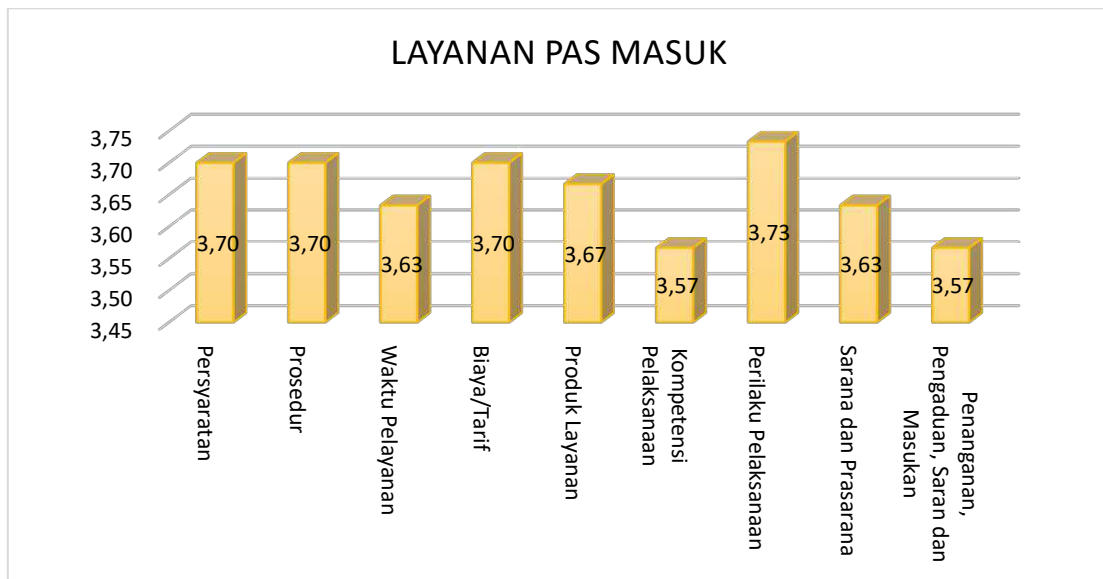


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan *Dock* sebesar 99,44 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

*Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pas Masuk*

| PAS MASUK        | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 3,70                       | 3,70 | 3,63 | 3,70 | 3,67 | 3,57 | 3,73 | 3,63 | 3,57 |
| Kategori         | A                          | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 91,39 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 11 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pas Masuk**

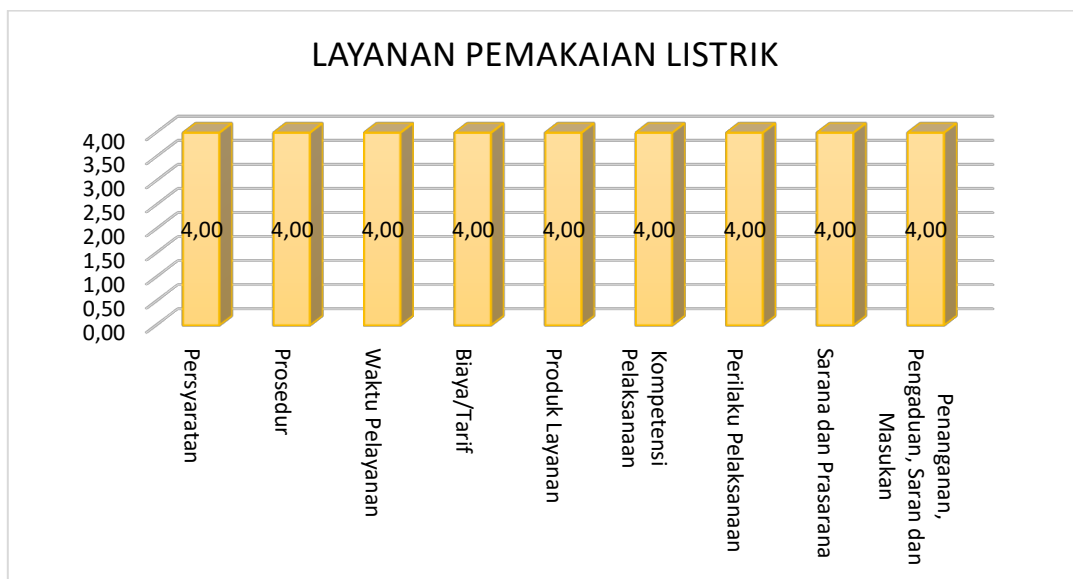


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Pas Masuk sebesar 91,39 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik. Namun, perlu dilakukan peningkatan, terlebih pada unsur yang memiliki nilai rendah.

**Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Listrik**

| LISTRIK          | Nilai Unsur Pelayanan |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                    | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                  | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                     | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 100,00 (B ATAU BAIK)  |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 12 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Listrik**

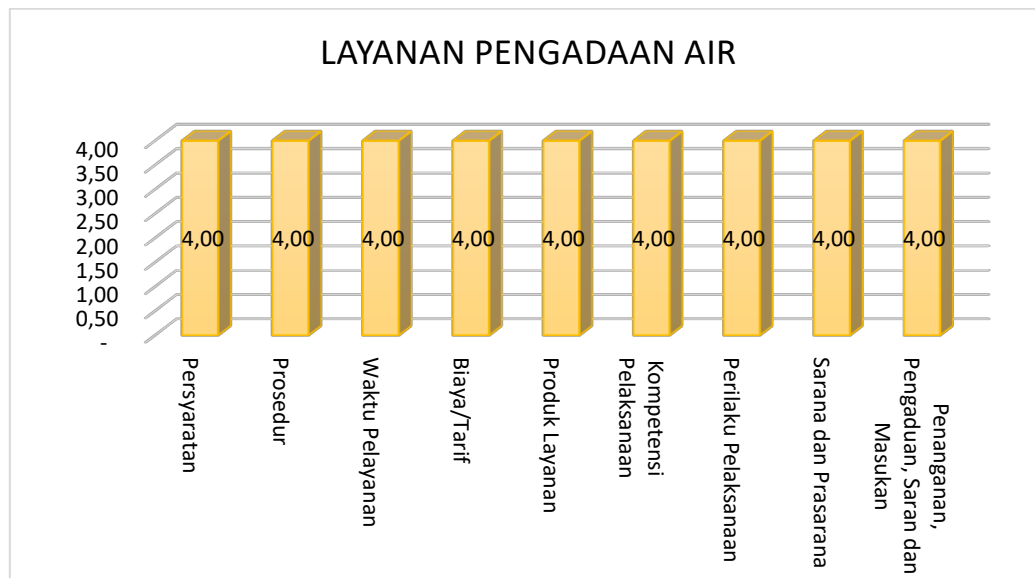


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Listrik sebesar 100 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan.

*Tabel 15 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Pengadaan Air*

| PENGADAAN AIR    | Nilai Unsur Pelayanan       |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|-----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                          | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 4,00                        | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 |
| Kategori         | A                           | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    | A    |
| IKM Unit Layanan | 100,00 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

*Grafik 13 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Pengadaan Air*

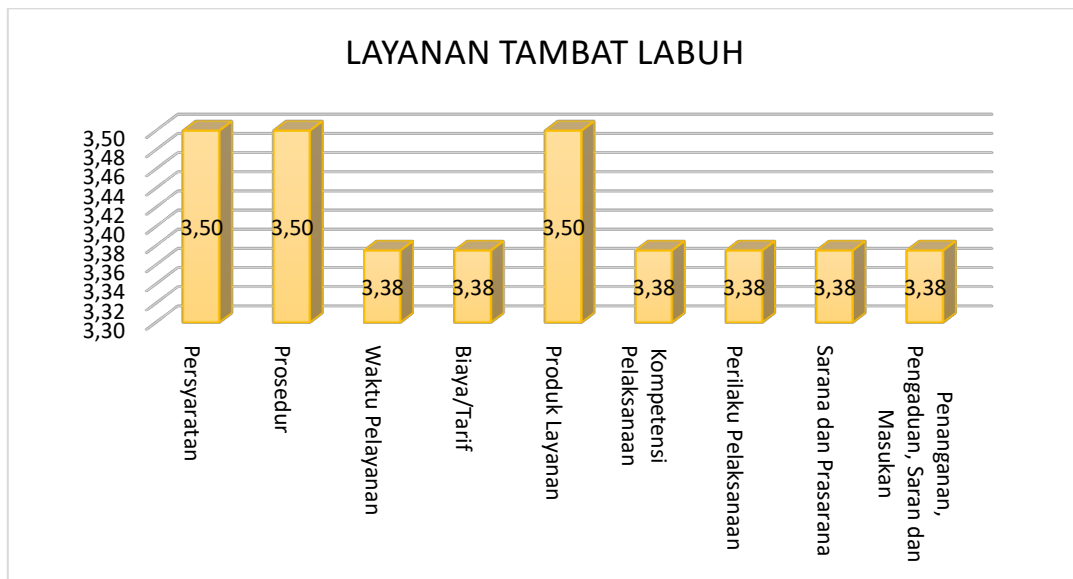


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Pengadaan Air sebesar 100,00 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

*Tabel 16 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Tambat Labuh*

| TAMBAT LABUH     | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                  | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur    | 3,50                       | 3,50 | 3,38 | 3,38 | 3,50 | 3,38 | 3,38 | 3,38 | 3,38 |
| Kategori         | B                          | B    | B    | B    | B    | B    | B    | B    | A    |
| IKM Unit Layanan | 85,42 (A ATAU SANGAT BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 14 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Tambat Labuh**

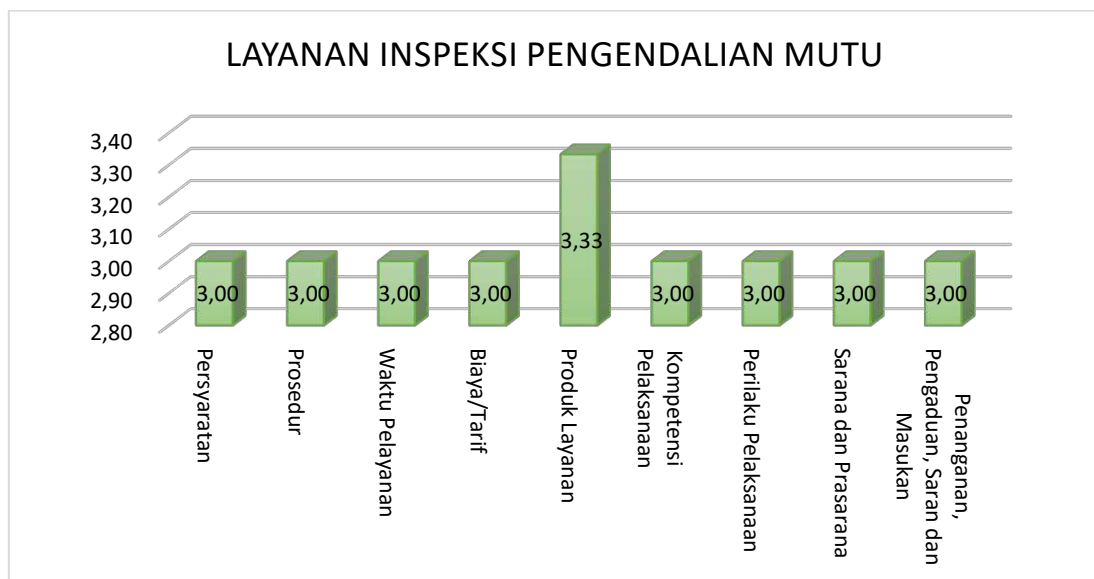


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Tambat Labuh sebesar 85,42 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A. Namun, diperlukan peningkatan pada beberapa unsur layanan.

**Tabel 17 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Layanan Inspeksi Pengendalian Mutu**

| PENGENDALIAN MUTU | Nilai Unsur Pelayanan      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|-------------------|----------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                   | U1                         | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9   |
| IKM per unsur     | 3,00                       | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,33 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| Kategori          | C                          | C    | C    | C    | C    | C    | C    | C    | C    |
| IKM Unit Layanan  | 75,93 (C ATAU KURANG BAIK) |      |      |      |      |      |      |      |      |

**Grafik 15 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Layanan Inspeksi Pengendalian Mutu**



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu sebesar 75,93 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu C dan harus meningkatkan kualitas layanannya sebaik mungkin.

## BAB IV ANALISIS HASIL SKM

### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur pelayanan yang dilakukan survei melalui kuisioner yang diberikan kepada masyarakat perikanan lingkup PPN Tanjungpandan terdiri dari 9 unsur. Berikut tabel analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024.

*Tabel 18 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan*

| NO | JENIS PELAYANAN                | JUMLAH RESPONDEN | NILAI UNSUR |             |             |             |             |             |             |             |             | NILAI SKM    |
|----|--------------------------------|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
|    |                                |                  | U1          | U2          | U3          | U4          | U5          | U6          | U7          | U8          | U9          |              |
| 1  | SHTI                           | 1                | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 4,00        | 3,00        | 3,00        | 77,78        |
| 2  | SPB                            | 5                | 3,60        | 3,60        | 3,40        | 3,80        | 3,40        | 3,80        | 3,80        | 3,60        | 4,00        | 91,67        |
| 3  | STBLK                          | 10               | 3,90        | 3,80        | 3,70        | 3,90        | 3,80        | 3,90        | 4,00        | 3,90        | 3,80        | 96,39        |
| 4  | PKL                            | 4                | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 98,61        |
| 5  | SKKP Daerah                    | 1                | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 100,00       |
| 6  | SKKP Pusat                     | 2                | 4,00        | 4,00        | 3,50        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 98,61        |
| 7  | Logbook                        | 7                | 4,00        | 3,86        | 3,71        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 98,81        |
| 8  | Tanah dan Bangunan             | 6                | 3,50        | 3,83        | 3,33        | 3,33        | 3,33        | 3,33        | 3,50        | 3,33        | 3,33        | 85,65        |
| 9  | Bengkel                        | 6                | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 100,00       |
| 10 | Dock                           | 5                | 4,00        | 3,80        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 99,44        |
| 11 | Pas Masuk                      | 30               | 3,70        | 3,70        | 3,63        | 3,70        | 3,67        | 3,57        | 3,73        | 3,63        | 3,57        | 91,39        |
| 12 | Listrik                        | 5                | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 100,00       |
| 13 | Air                            | 8                | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 4,00        | 100,00       |
| 14 | Tambat Labuh                   | 8                | 3,50        | 3,50        | 3,38        | 3,38        | 3,50        | 3,38        | 3,38        | 3,38        | 3,38        | 85,42        |
| 15 | Inspeksi Pengendalian Mutu     | 3                | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,33        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 3,00        | 75,93        |
|    | <b>JUMLAH/<br/>NILAI AKHIR</b> | <b>101</b>       | <b>3,77</b> | <b>3,76</b> | <b>3,66</b> | <b>3,76</b> | <b>3,74</b> | <b>3,72</b> | <b>3,80</b> | <b>3,72</b> | <b>3,72</b> | <b>93,54</b> |

Berdasarkan analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 pada Unit Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan unsur yang nilai terkecil adalah sebagai berikut:

1. Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9), di mana unsur ini mendapatkan nilai 3,52, mengalami penurunan dari Triwulan II Tahun 2024 yang mendapatkan nilai 3,71 .

2. Unsur Sarana dan Prasarana (U8), di mana unsur ini mendapatkan nilai 3,61, mengalami penurunan dari Triwulan II Tahun 2024 yang mendapatkan nilai 3,78.
3. Unsur Produk Layanan (U5), di mana unsur ini mendapatkan nilai 3,61, mengalami penurunan dari Triwulan II Tahun 2024 yang mendapatkan nilai 3,78.

Di samping menganalisis dari segi unsur layanan, PPN Tanjungpandan menghimpun Masukan dan Saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

| No. | Layanan               | Tim Kerja Penanggung Jawab | Saran                                                                                 | Unsur terkait           | Nilai Unsur yang terekam | Kategori Unsur yang terekam |
|-----|-----------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| 1   | Tambat dan/atau Labuh | TKPU                       | Disediakan sistem pembayaran QRIS untuk tambat labuh sehingga memudahkan pelaku usaha | U3 (waktu penyelesaian) | 88,89                    | A (sangat tipis menuju B)   |

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasilanalisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya serta sesuai dengan saran dan/atau masukan yang disampaikan responden.

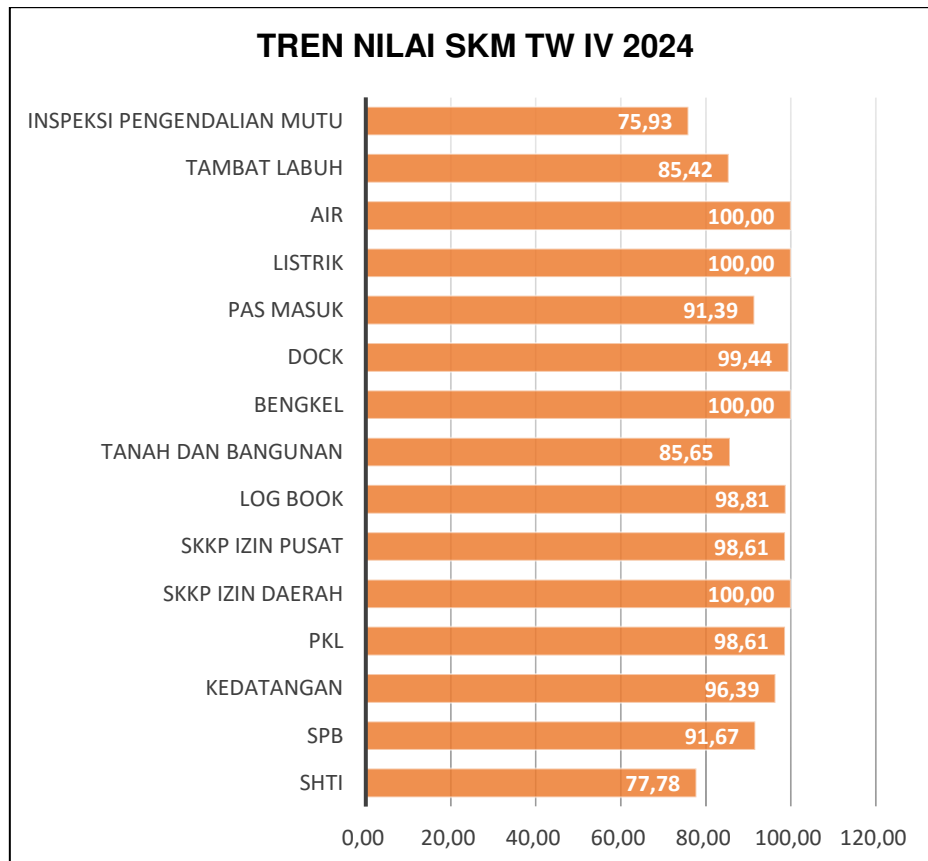
*Tabel 21. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2024*

| No. | Unsur                         | Program Kegiatan | Waktu     |            |             |       | Penanggung Jawab |
|-----|-------------------------------|------------------|-----------|------------|-------------|-------|------------------|
|     |                               |                  | TW I 2025 | TW II 2025 | TW III 2025 | TW IV |                  |
| 1   | Unsur Waktu Penyelesaian (U3) |                  |           |            |             |       | Timja TKPU       |

### 4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024 dari 15 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dapat dilihat melalui grafik berikut:

*Grafik 16 Tren Nilai SKM Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2024*



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 5.1.1 Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Tanjungpandan Periode Triwulan IV Tahun 2024, secara umum, mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93,54 yang mengalami peningkatan 2,05 poin dari periode sebelumnya dengan IKM 91,27. Untuk itu, agar kualitas layanan dapat terjaga dengan baik, kiranya tetap diperlukan peningkatan.

## LAMPIRAN

### Kuesioner



## Hasil Pengolahan Data SKM

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |      |      |      |      |      |       |      |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|-------|------|------|------------|
| NOMOR URUT RESPONDEN                                                                                                                       | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |       |      |      |            |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7    | U8   | U9   | Keterangan |
| 1                                                                                                                                          | 3,00                      | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00  | 3,00 | 3,00 | SHTI       |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                                                                                                                     | 3,00                      | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00  | 3,00 | 3,00 |            |
| NRR PER UNSUR                                                                                                                              | 3,00                      | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 4,00  | 3,00 | 3,00 |            |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)                                                                                            | 0,33                      | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,44  | 0,33 | 0,33 | 3,11       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |      |      |      |      |      | 77,78 |      |      |            |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| NOMOR URUT RESPONDEN                                                                                                                       | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       |            |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | Keterangan |
| 1                                                                                                                                          | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | SPB        |
| 2                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| 3                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| 4                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| 5                                                                                                                                          | 3                         | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     |            |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                                                                                                                     | 18,00                     | 18,00 | 17,00 | 19,00 | 17,00 | 19,00 | 19,00 | 18,00 | 20,00 |            |
| NRR PER UNSUR                                                                                                                              | 3,60                      | 3,60  | 3,40  | 3,80  | 3,40  | 3,80  | 3,80  | 3,60  | 4,00  |            |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)                                                                                            | 0,40                      | 0,40  | 0,38  | 0,42  | 0,38  | 0,42  | 0,42  | 0,40  | 0,44  | 3,67       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |       |       |       |       |       | 91,67 |       |       |            |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------------------------|
| NOMOR URUT RESPONDEN                                                                                                                       | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | Keterangan                   |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |                              |
| 1                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | STBL-<br>KEDATANGAN<br>KAPAL |
| 2                                                                                                                                          | 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     |                              |
| 5                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                              |
| 6                                                                                                                                          | 4                         | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     |                              |
| 7                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                              |
| 8                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                              |
| 9                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                              |
| 10                                                                                                                                         | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 3     | 3     |                              |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                                                                                                                     | 39,00                     | 38,00 | 37,00 | 39,00 | 38,00 | 39,00 | 40,00 | 39,00 | 38,00 |                              |
| NRR PER UNSUR                                                                                                                              | 3,90                      | 3,80  | 3,70  | 3,90  | 3,80  | 3,90  | 4,00  | 3,90  | 3,80  |                              |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)                                                                                            | 0,43                      | 0,42  | 0,41  | 0,43  | 0,42  | 0,43  | 0,44  | 0,43  | 0,42  | 3,86                         |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       | 96,39                        |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| NOMOR URUT RESPONDEN                                                                                                                       | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | Keterangan        |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |                   |
| 1                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | PENGESAHAN<br>PKL |
| 2                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 4     |                   |
| 3                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                   |
| 4                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                   |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                                                                                                                     | 16,00                     | 16,00 | 15,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 | 15,00 | 16,00 |                   |
| NRR PER UNSUR                                                                                                                              | 4,00                      | 4,00  | 3,75  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 3,75  | 4,00  |                   |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)                                                                                            | 0,44                      | 0,44  | 0,42  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,42  | 0,44  | 3,94              |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |       |       |       |       |       | 98,61 |       |       |                   |

| <b>PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b><br><b>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN</b><br><b>TRIWULAN IV TAHUN 2024</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |        |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|--------|------------------|
| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN                                                                                                                                      | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |        | Keterangan       |
|                                                                                                                                                                 | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9     |                  |
| 1                                                                                                                                                               | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | SKKP IZIN DAERAH |
| JUMLAH<br>NILAI PER<br>UNSUR                                                                                                                                    | 4,00                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00   |                  |
| NRR PER<br>UNSUR                                                                                                                                                | 4,00                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00   |                  |
| NRR<br>TERTIMBANG<br>PER UNSUR<br>(NRR PER<br>UNSUR x<br>0,11)                                                                                                  | 0,44                      | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44   | 4,00             |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                                      |                           |      |      |      |      |      |      |      | 100,00 |                  |

| <b>PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b><br><b>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN</b><br><b>TRIWULAN IV TAHUN 2024</b> |                           |      |      |      |      |      |      |      |       |                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-----------------|
| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN                                                                                                                                      | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |      |      |       | Keterangan      |
|                                                                                                                                                                 | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7   | U8   | U9    |                 |
| 1                                                                                                                                                               | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     | SKKP IZIN PUSAT |
| 2                                                                                                                                                               | 4                         | 4    | 3    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4     |                 |
| JUMLAH<br>NILAI PER<br>UNSUR                                                                                                                                    | 8,00                      | 8,00 | 7,00 | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 8,00 | 8,00  |                 |
| NRR PER<br>UNSUR                                                                                                                                                | 4,00                      | 4,00 | 3,50 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00  |                 |
| NRR<br>TERTIMBANG<br>PER UNSUR<br>(NRR PER<br>UNSUR x<br>0,11)                                                                                                  | 0,44                      | 0,44 | 0,39 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44  | 3,94            |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                                      |                           |      |      |      |      |      |      |      | 98,61 |                 |

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN                                                 | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |              |       |       | Keterangan     |
|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|-------|-------|----------------|
|                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7           | U8    | U9    |                |
| 1                                                                          | 4                         | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4            | 4     | 4     | <b>LOGBOOK</b> |
| 2                                                                          | 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     |                |
| 5                                                                          | 4                         | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4            | 4     | 4     |                |
| 6                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4            | 4     | 4     |                |
| 7                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4            | 4     | 4     |                |
| <b>JUMLAH<br/>NILAI PER<br/>UNSUR</b>                                      | 28,00                     | 27,00 | 26,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00 | 28,00        | 28,00 | 28,00 |                |
| <b>NRR PER<br/>UNSUR</b>                                                   | 4,00                      | 3,86  | 3,71  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00         | 4,00  | 4,00  |                |
| <b>NRR<br/>TERTIMBANG<br/>PER UNSUR<br/>(NRR PER<br/>UNSUR x<br/>0,11)</b> | 0,44                      | 0,43  | 0,41  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44         | 0,44  | 0,44  | 3,95           |
| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>                                          |                           |       |       |       |       |       | <b>98,81</b> |       |       |                |

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN                                         | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | Keterangan                                    |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------------------------------------|
|                                                                    | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |                                               |
| 1                                                                  | 4                         | 4     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | <i>Pemanfaatan<br/>Lahan dan<br/>Bangunan</i> |
| 2                                                                  | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                                               |
| 3                                                                  | 4                         | 4     | 4     | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                                               |
| 4                                                                  | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |                                               |
| 5                                                                  | 3                         | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     |                                               |
| 6                                                                  | 3                         | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |                                               |
| <b>JUMLAH NILAI<br/>PER UNSUR</b>                                  | 21,00                     | 23,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 21,00 | 20,00 | 20,00 |                                               |
| <b>NRR PER<br/>UNSUR</b>                                           | 3,50                      | 3,83  | 3,33  | 3,33  | 3,33  | 3,33  | 3,50  | 3,33  | 3,33  |                                               |
| <b>TERTIMBANG<br/>PER UNSUR<br/>(NRR PER<br/>UNSUR x<br/>0,11)</b> | 0,39                      | 0,43  | 0,37  | 0,37  | 0,37  | 0,37  | 0,39  | 0,37  | 0,37  | 3,43                                          |
| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>                                  |                           |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>85,65</b>                                  |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |      |      |      |      |      |        |      |      |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------|------|------|------|------|--------|------|------|------------|
| NOMOR URUT RESPONDEN                                                                                                                       | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |      |      |      |      |      |        |      |      |            |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5   | U6   | U7     | U8   | U9   | Keterangan |
| 1                                                                                                                                          | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4    | 4    | BENGKEL    |
| 2                                                                                                                                          | 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    |            |
| 5                                                                                                                                          | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4    | 4    |            |
| 6                                                                                                                                          | 4                         | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4      | 4    | 4    |            |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                                                                                                                     | 24                        | 24   | 24   | 24   | 24   | 24   | 24     | 24   | 24   |            |
| NRR PER UNSUR                                                                                                                              | 4,00                      | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00   | 4,00 | 4,00 |            |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)                                                                                            | 0,44                      | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44   | 0,44 | 0,44 | 4,00       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |      |      |      |      |      | 100,00 |      |      |            |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| NOMOR URUT RESPONDEN                                                                                                                       | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       |            |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    | Keterangan |
| 1                                                                                                                                          | 4                         | 3     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | DOCK       |
| 2                                                                                                                                          | 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     |            |
| 5                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                                                                                                                     | 20,00                     | 19,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 |            |
| NRR PER UNSUR                                                                                                                              | 4,00                      | 3,80  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  |            |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)                                                                                            | 0,44                      | 0,42  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 3,98       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |       |       |       |       |       | 99,44 |       |       |            |

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

| NOMOR URUT RESPONDEN                            | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |        |        |        |        |        |        |        |        | Keterangan |
|-------------------------------------------------|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|------------|
|                                                 | U1                        | U2     | U3     | U4     | U5     | U6     | U7     | U8     | U9     |            |
| 1                                               | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | PAS MASUK  |
| 2                                               | 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      |            |
| 5                                               | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 6                                               | 3                         | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      |            |
| 7                                               | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      |            |
| 8                                               | 4                         | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 9                                               | 3                         | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 10                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 11                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 12                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 13                                              | 3                         | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      |            |
| 14                                              | 3                         | 4      | 3      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      | 3      |            |
| 15                                              | 3                         | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 16                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 17                                              | 3                         | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 18                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 19                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 20                                              | 4                         | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      |            |
| 21                                              | 4                         | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 22                                              | 4                         | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 23                                              | 3                         | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 24                                              | 3                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 25                                              | 3                         | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      |            |
| 26                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 27                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 28                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 29                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| 30                                              | 4                         | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |            |
| JUMLAH NILAI PER UNSUR                          | 111,00                    | 111,00 | 109,00 | 111,00 | 110,00 | 107,00 | 112,00 | 109,00 | 107,00 |            |
| NRR PER UNSUR                                   | 3,70                      | 3,70   | 3,63   | 3,70   | 3,67   | 3,57   | 3,73   | 3,63   | 3,57   |            |
| NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11) | 0,41                      | 0,41   | 0,40   | 0,41   | 0,41   | 0,40   | 0,41   | 0,40   | 0,40   | 3,66       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                      |                           |        |        |        |        |        |        |        | 91,39  |            |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|------------|
| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN                                                                                                                 | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | Keterangan |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |            |
| 1                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | LISTRIK    |
| 2                                                                                                                                          | 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     |            |
| 5                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| JUMLAH<br>NILAI PER<br>UNSUR                                                                                                               | 20,00                     | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 | 20,00 |            |
| NRR PER<br>UNSUR                                                                                                                           | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |            |
| NRR<br>TERTIMBA<br>NG PER<br>UNSUR<br>(NRR PER<br>UNSUR x<br>0,11)                                                                         | 0,44                      | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 4,00       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |       |       |       |       |       |       |       |       | 100,00     |

| PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT<br>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN<br>TRIWULAN IV TAHUN 2024 |                           |       |       |       |       |       |        |       |       |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|------------|
| NOMOR<br>URUT<br>RESPONDEN                                                                                                                 | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |        |       |       | Keterangan |
|                                                                                                                                            | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7     | U8    | U9    |            |
| 1                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4     | AIR        |
| 2                                                                                                                                          | 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     |            |
| 5                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4     |            |
| 6                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4     |            |
| 7                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4     |            |
| 8                                                                                                                                          | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4     | 4     |            |
| JUMLAH<br>NILAI PER<br>UNSUR                                                                                                               | 32,00                     | 32,00 | 32,00 | 32,00 | 32,00 | 32,00 | 32,00  | 32,00 | 32,00 |            |
| NRR PER<br>UNSUR                                                                                                                           | 4,00                      | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00  | 4,00   | 4,00  | 4,00  |            |
| NRR<br>TERTIMBAN<br>G PER<br>UNSUR (NRR<br>PER UNSUR<br>x 0,11)                                                                            | 0,44                      | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44  | 0,44   | 0,44  | 0,44  | 4,00       |
| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT                                                                                                                 |                           |       |       |       |       |       | 100,00 |       |       |            |

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

| NOMOR URUT RESPONDEN                                   | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |       |       |       |       |       |       |       |       | Keterangan          |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|
|                                                        | U1                        | U2    | U3    | U4    | U5    | U6    | U7    | U8    | U9    |                     |
| 1                                                      | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | <b>TAMBAT LABUH</b> |
| 2                                                      | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |                     |
| 3                                                      | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |                     |
| 4                                                      | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |                     |
| 5                                                      | 4                         | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 3     | 3     |                     |
| 6                                                      | 3                         | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3     |                     |
| 7                                                      | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                     |
| 8                                                      | 4                         | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     |                     |
| <b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>                          | 28,00                     | 28,00 | 27,00 | 27,00 | 28,00 | 27,00 | 27,00 | 27,00 | 27,00 |                     |
| <b>NRR PER UNSUR</b>                                   | 3,50                      | 3,50  | 3,38  | 3,38  | 3,50  | 3,38  | 3,38  | 3,38  | 3,38  |                     |
| <b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)</b> | 0,39                      | 0,39  | 0,38  | 0,38  | 0,39  | 0,38  | 0,38  | 0,38  | 0,38  | 3,42                |
| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>                      |                           |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>85,42</b>        |

**PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
TRIWULAN IV TAHUN 2024**

| NOMOR URUT RESPONDEN              | NILAI PER UNSUR PELAYANAN |      |      |      |       |      |      |      |      | Keterangan                        |
|-----------------------------------|---------------------------|------|------|------|-------|------|------|------|------|-----------------------------------|
|                                   | U1                        | U2   | U3   | U4   | U5    | U6   | U7   | U8   | U9   |                                   |
| 1                                 | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3     | 3    | 3    | 3    | 3    | <b>INSPEKSI PENGENDALIAN MUTU</b> |
| 2                                 | 3                         | 3    | 3    | 3    | 3     | 3    | 3    | 3    | 3    |                                   |
| 3                                 | 3                         | 3    | 3    | 3    | 4     | 3    | 3    | 3    | 3    |                                   |
| <b>JUMLAH NILAI PER</b>           | 9,00                      | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 10,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 | 9,00 |                                   |
| <b>NRR PER UNSUR</b>              | 3,00                      | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,33  | 3,00 | 3,00 | 3,00 | 3,00 |                                   |
| <b>NRR TERTIMBANG</b>             | 0,33                      | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,37  | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 0,33 | 3,04                              |
| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b> |                           |      |      |      |       |      |      |      |      | <b>75,93</b>                      |

## Dokumentasi Pelaksanaan SKM



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN III TAHUN 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN  
2024**

## **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 PAN RB) 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 untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Agar dapat mencapai tujuan tersebut, maka dipandang perlu bagi PPN Tanjungpandan untuk 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 yang diraih PPN Tanjungpandan Triwulan III Tahun 2024 menunjukkan angka kinerja yang sangat baik, yakni 91,27. Namun, angka tersebut tidak serta merta membuat PPN Tanjungpandan berpuas diri, melainkan terus berupaya, setidaknya mempertahankan, untuk terus meningkatkan kualitas layanannya.

Pada proses analisa survei itu sendiri, ditemukan beberapa masukan yang diberikan masyarakat yang kemudian ditindaklanjuti oleh PPN Tanjungpandan berdasarkan skala prioritas dan dituangkan pada Rencana Tindak Lanjut sebagaimana tercantum pada tabel berikut.

*Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2024*

| No. | Unsur                                                | Program Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                 | Waktu         |              |               |                | Penanggung Jawab                                                  |
|-----|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|---------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
|     |                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                  | TW IV<br>2024 | TW I<br>2025 | TW II<br>2025 | TW III<br>2025 |                                                                   |
| 1   | Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9) | Publikasi layanan pengaduan di PPN Tanjungpandan                                                                                                                                                                                                 |               |              |               |                | Timja Dukungan Manajerial                                         |
| 2   | Unsur Waktu Penyelesaian (U3)                        | Melakukan Pendampingan Penerapan Proses Bisnis Level 3 Pengelolaan Operasional Pelabuhan Pangkalan untuk pelayanan SPB/STBLKK via Aplikasi ePIT kepada pengguna jasa penangkapan/pengangkutan ikan                                               |               |              |               |                | Tim Kerja Kesyahbandaran                                          |
| 3   | Unsur Sarana dan Prasarana (U8)                      | Melakukan usulan penyediaan sarana transportasi bagi Petugas                                                                                                                                                                                     |               |              |               |                | Tim Kerja Kesyahbandaran                                          |
| 4   | Unsur Sarana dan Prasarana (U8)                      | Melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang memiliki kewenangan terhadap dampak pendangkalan muara sungai                                                                                                                                  |               |              |               |                | Tim Kerja TKPU dan Kesyahbandaran                                 |
| 5   | Unsur Sarana dan Prasarana (U8)                      | 1. Melakukan publikasi terkait pemasangan CCTV di beberapa titik kawasan pelabuhan, termasuk area pas masuk untuk meningkatkan pengawasan dan keamanan;<br>2. Melakukan publikasi terkait pemasangan portal di pintu pas masuk PPN Tanjungpandan |               |              |               |                | Tim Kerja TKPU dan Tim Kerja Dukungan Manajerial                  |
| 6   | Unsur Sarana dan Prasarana (U8)                      | Perbaikan instalasi jaringan air pada sumur artesis yang tersedia                                                                                                                                                                                |               |              |               |                | Tim Kerja TKPU                                                    |
| 7   | Unsur Sarana dan Prasarana (U8)                      | Meningkatkan tata kelola kebersihan lingkungan, terutama di TPI                                                                                                                                                                                  |               |              |               |                | Tim Kerja Operasional Pelabuhan dan Tim Kerja Dukungan Manajerial |
| 8   | Unsur Prosedur (U2)                                  | Melakukan pengaturan dermaga dan kolam pelabuhan yang lebih baik                                                                                                                                                                                 |               |              |               |                | Tim Kerja TKPU dan Tim Kerja Kesyahbandaran                       |

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

**Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut**

| No | Rencana Tindak Lanjut                            | Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum) | Deskripsi Tindak Lanjut                                                                                                     | Dokumentasi Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tantangan/Hambatan |
|----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 1  | Publikasi layanan pengaduan di PPN Tanjungpandan | Sudah                                          | Selama periode Triwulan IV Tahun 2024, PPN Tanjungpandan telah melakukan publikasi mengenai pengaduan melalui media sosial. | <p>30 November 2024</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DC-qXiTgm1/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DC-qXiTgm1/?img_index=1</a></p> <p>23 Desember 2024</p>  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DD6VcXDzH4T/?img_index=1">https://www.instagram.com/p/DD6VcXDzH4T/?img_index=1</a></p> | Tidak ada.         |

|   |                                                                                                                                                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |            |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2 | Melakukan Pendampingan Penerapan Proses Bisnis Level 3 Pengelolaan Operasional Pelabuhan Pangkalan untuk pelayanan SPB/STBLKK via Aplikasi ePIT kepada pengguna jasa penangkapan/ pengangkutan ikan | Sudah | Petugas melaksanakan pendampingan dan melayani kepada pelaku usaha (pengurus kapal/nahkoda) dalam melengkapi dokumen (aplikasi e-PIT) pada saat pengajuan kedatangan (STBLKK) dan keberangkatan (SPB) sampai dokumen terbit. |  | Tidak ada. |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|

|   |                                                                                                                 |       |                                                                                                                                                                                                                             |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | Melakukan usulan penyediaan sarana transportasi bagi Petugas                                                    | Sudah | Pada tanggal 4 Oktober 2024, PPN Tanjungpandan telah mengajukan permohonan persetujuan pengadaan kendaraan fungsional agar proses layanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien, serta menganggarkan pengadaan tersebut. | Terlampir. | Pengadaan sarana transportasi memiliki prosedur/mechanisme tersendiri, sehingga sarpras transportasi tersebut tidak bisa serta merta tersedia.                                                                                                                                               |
| 4 | Melakukan koordinasi dengan instansi terkait yang memiliki kewenangan terhadap dampak pendangkalan muara sungai | Belum | -                                                                                                                                                                                                                           | -          | Tindak lanjut pendangkalan muara sungai tidak serta merta dapat dilakukan, baik oleh PPN Tanjungpandan sendiri, maupun koordinasi dengan para pemangku kepentingan terkait karena berkaitan dengan prosedur/mechanisme pengerjaan, regulasi, kewenangan dan anggaran Pemda/Instansi terkait. |
| 5 | 1. Melakukan publikasi terkait pemasangan CCTV di beberapa titik kawasan pelabuhan, termasuk area pas           | Sudah | Pada tanggal 18 November 2024, PPN Tanjungpandan telah melakukan publikasi berupa Pengumuman Nomor B.1778/PPNTP/PL.420/XI/2024 tentang Pemasangan CCTV dan                                                                  | Terlampir  | Tidak ada.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                                                                                                                                                       |       |                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                             |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>masuk untuk meningkatkan pengawasan dan keamanan;</p> <p>2. Melakukan publikasi terkait pemasangan portal di pintu pas masuk PPN Tanjungpandan</p> |       | <p>Portal Pintu Masuk Utama sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dan Keamanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan</p>                         |                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                             |
| 6 | <p>Perbaikan instalasi jaringan air pada sumur artesis yang tersedia</p>                                                                              | Belum | <p>Pada tanggal 19 Desember 2024, PPN Tanjungpandan telah memperbaiki pipa jaringan air yang menghubungkan sumur artesis dengan tempat layanan air diselenggarakan.</p> |  | <p>Perbaikan instalasi jaringan air pada sumur artesis berimplikasi pada anggaran yang tersedia, maka dari itu, PPN Tanjungpandan melakukan perbaikan secara bertahap dengan menyesuaikan dengan ketersediaan anggaran.</p> |

|   |                                                                                                                                                      |       |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | <p>1. Meningkatkan tata kelola kebersihan lingkungan, terutama di TPI</p> <p>2. Melakukan pengaturan dermaga dan kolam pelabuhan yang lebih baik</p> | Sudah | <p>Pada tanggal 26 November 2024, PPN Tanjungpandan telah melakukan Rapat Mekanisme Pengaturan Kapal Perikanan, serta Penataan Kolam Pelabuhan dan Pelayanan Jasa Tambat Labuh di PPN Tanjungpandan.</p> |  <p><a href="https://www.instagram.com/p/DC3bLS8tAtm/">https://www.instagram.com/p/DC3bLS8tAtm/</a></p> | <p>Dalam hal menata kebersihan kolam serta kawasan Kios Nelayan dan Bahan Alat Perikanan (BAP), diperlukan proses dan mekanisme yang panjang, sehingga tidak serta merta dapat terlihat hasilnya. Saat ini, PPN Tanjungpandan selalu berupaya membersihkan semua kawasan, baik darat maupun kolam. Upaya penata kelolaan kebersihan lingkungan yang lebih baik akan terus dilakukan pada periode selanjutnya di tahun 2025.</p> |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### **BAB IV KESIMPULAN**

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, PPN Tanjungpandan terus berupaya menindaklanjuti setiap saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Adapun pada Triwulan III Tahun 2024, PPN Tanjungpandan mendapatkan 8 (delapan) poin unsur pelayanan yang harus ditindaklanjuti yang menghasilkan 9 (sembilan) rencana tindak lanjut.

Dari 9 (sembilan) rencana tindak lanjut tersebut, terdapat 8 (delapan) program/kegiatan yang telah dilakukan sebagai upaya tindak lanjut dan terdapat 1 (satu) program/kegiatan yang belum dilakukan sebagaimana tertera pada Tabel Realisasi Rencana Tindak Lanjut. Adapun program/kegiatan yang belum terlaksana ini diupayakan untuk dapat segera dilakukan pada periode selanjutnya di Tahun 2025.

Tanjungpandan, 7 Januari 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Tanjungpandan



Arif Usman

# RINCIAN KERTAS KERJA SATKER T.A. 2024

KEMEN/LEMB  
UNIT ORG  
UNIT KERJA  
ALOKASI

(032)  
(03)  
(239221)  
Rp. 13,092.461,000

KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
Ditjen Perikanan Tangkap  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNG PANDAN

Halaman : 24

| KODE         | PROGRAM/ KEGIATAN/ KRO/ RO/ KOMPONEN/ SUBKOMP/ DETIL                     | PERHITUNGAN TAHUN 2024          |              |              | SD/ CP |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------|--------------|--------|
|              |                                                                          | VOLUME                          | HARGA SATUAN | JUMLAH BIAYA |        |
| (1)          | (2)                                                                      | (3)                             | (4)          | (5)          | (6)    |
| 523111       | Belanja Pemeliharaan Gedung dan Bangunan<br>(KPPN, 107-Tanjung Pandan )  |                                 |              | 221,941,000  | 9      |
|              | - Pemeliharaan Gedung/Bangunan Menara/Bak Penampung/Reservoir Air Minum  | 100.0 M2                        | 250,000      | 25,000,000   | +      |
|              | - Bangunan Tempat Parkir Roda 6 Pliang                                   | 1.0 Paket                       | 23,390,000   | 23,390,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Gedung/Bangunan Tempat Sidang/Ziting Plat                 | 266.0 M2                        | 93,500       | 24,871,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Tempat parkir kendaraan/ garasi       | 170.0 m2                        | 147,000      | 24,990,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Gedung dan Bangunan Rumah Dinas Tipe D (Mess Jl. Merdeka) | 50.0 M2                         | 250,000      | 12,500,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Bangunan Bengkel/Hanggar Permanen                         | 150.0 M2                        | 138,000      | 20,700,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Bangunan Bengkel/Hanggar Permanen                         | 54.0 M2                         | 250,000      | 13,500,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Gedung Garasi/Pool Semi Permanen                          | 90.0 M2                         | 150,000      | 13,500,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Industri Penyulingan Minyak                               | 86.0 M2                         | 215,000      | 18,490,000   | +      |
|              | - Pemeliharaan Bangunan Tempat Parkir                                    | 90.0 M2                         | 250,000      | 22,500,000   | +      |
|              | - Bangunan Pengambilan Dari Sumber Air                                   | 90.0 M2                         | 250,000      | 22,500,000   | +      |
| 2342.EBB     | Layanan Sarana dan Prasarana Internal(Base Line)                         | 1.0 Unit, m2, Paket             |              | 770,433,000  |        |
| 2342.EBB.951 | Layanan Sarana Internal                                                  | 1.0 Unit                        |              | 770,433,000  |        |
| 951          | Pengadaan sarana perkantoran                                             |                                 |              | 770,433,000  | U      |
| A            | Layanan Sarana Internal                                                  |                                 |              | 770,433,000  |        |
| 532111       | Belanja Modal Peralatan dan Mesin<br>(KPPN, 107-Tanjung Pandan )         |                                 |              | 770,433,000  | PNP    |
|              | > PP Satelit Lampe                                                       |                                 |              | 100,000,000  |        |
|              | - Kendaraan Roda 2 Operasional PIT                                       | 5.0 Unit                        | 20,000,000   | 100,000,000  |        |
|              | > PPN Tanjungpandan                                                      |                                 |              | 670,433,000  |        |
|              | - Meja Rapat                                                             | 1.0 Set                         | 22,800,000   | 22,800,000   |        |
|              | - Kursi Kerja Pimpinan                                                   | 1.0 Unit                        | 4,030,000    | 4,030,000    |        |
|              | - Meja Kerja Minimalis                                                   | 15.0 Unit                       | 4,200,000    | 63,000,000   |        |
|              | - Kursi Kerja Pegawai                                                    | 15.0 Unit                       | 2,618,700    | 39,280,000   |        |
|              | - Lampu Solar Shell                                                      | 10.0 Unit                       | 19,000,000   | 190,000,000  |        |
|              | - Kursi Rapat                                                            | 16.0 Unit                       | 2,600,000    | 41,600,000   |        |
|              | - Bolder kapal                                                           | 15.0 Unit                       | 10,456,800   | 156,852,000  |        |
|              | - Alat Pemadam Kebakaran air laut                                        | 3.0 Set                         | 39,000,000   | 117,000,000  |        |
|              | - Penginderaan Jarak Jauh (Drone)                                        | 1.0 Unit                        | 27,301,000   | 27,301,000   |        |
|              | - Lemari APD                                                             | 1.0 unit                        | 6,350,000    | 6,350,000    |        |
|              | - Charging Station                                                       | 1.0 Unit                        | 2,220,000    | 2,220,000    |        |
| 2342.EBC     | Layanan Manajemen SDM Internal(Base Line)                                | 1.0 Orang, Layanan, Rekomendasi |              | 38,000,000   |        |
| 2342.EBC.954 | Layanan Manajemen SDM                                                    | 1.0 Layanan                     |              | 38,000,000   |        |
| 951          | Perencanaan, Pengembangan dan Pembinaan Disiplin Pegawai                 |                                 |              | 38,000,000   | U      |



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP**  
**PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNG PANDAN**  
JALAN LAKSAMANA RE.MARTADINATA,TANJUNGPANDAN – BELITUNG, 33411  
TELEPON (0719) 21070, SUREL: [ppri.tanjungpandan@kkp.go.id](mailto:ppri.tanjungpandan@kkp.go.id)

Nomor : B.1521/PPNTP/PL.410/X/2024 4 Oktober 2024  
Sifat : Penting  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Hal : Permohonan Persetujuan Pengadaan Kendaraan Fungsional Roda 2

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap  
di Jakarta

Dalam rangka mendukung kelancaran pelaksanaan program prioritas Kementerian Kelautan dan Perikanan khususnya pelaksanaan penarikan PNBP Pascaproduksi, bersama ini kami mengajukan permohonan persetujuan pengadaan kendaraan fungsional roda 2 untuk di Pelabuhan Perikanan Binaan dengan menggunakan pagu anggaran PNBP yang tertuang dalam DIPA Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan Tahun Anggaran 2024. Adapun rencana penempatan unit kendaraan tersebut sebagaimana terlampir.

Demikian kami menyampaikan, atas perkenan dan persetujuan Bapak Sesditjen, kami mengucapkan terima kasih.

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Tanjungpandan,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Arif Usman

Lampiran Surat  
Nomor : B.1521/PPNTP/PL.410/X/2024  
Tanggal : 4 Oktober 2024

**DAFTAR RENCANA PENEMPATAN UNIT KENDARAAN  
PADA PELABUHAN BINAAN**

| <b>No</b> | <b>Nama Pelabuhan</b> | <b>Jenis Kendaraan</b> | <b>Merk/T</b> | <b>Jumlah</b> |
|-----------|-----------------------|------------------------|---------------|---------------|
| 1         | PP Baran dan PP Moro  | Roda 2                 | Honda Beat    | 1 Unit        |
| 2         | PP Dompok             | Roda 2                 | Honda Beat    | 1 Unit        |
| 3         | PP Kijang             | Roda 2                 | Honda Beat    | 1 Unit        |
| 4         | PP Selat Lampa        | Roda 2                 | Honda Beat    | 2 Unit        |

|                             |   |                                              |
|-----------------------------|---|----------------------------------------------|
| Kementerian Negara/ Lembaga | : | Kementerian Kelautan dan Perikanan           |
| Unit Organisasi             | : | Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap        |
| Unit Eselon II/Satker       | : | Peleabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan |
| Registan                    | : | Layanan Sarana dan Prasarana Internal        |
| Alokasi Dana                | : | Rp 707.433.000                               |

| Kode     | Uraian<br>Suboutput/Komponen/Subkomponen/ | Volume<br>Sub | Jenis Komponen<br>(Utama / | Rincian<br>Perhitungan |     | Harga<br>Satuan | Jumlah      |
|----------|-------------------------------------------|---------------|----------------------------|------------------------|-----|-----------------|-------------|
|          |                                           |               |                            | Sat                    | Jml |                 |             |
| 1        | 2                                         | 3             | 4                          | 5                      | 6   | 7               | 8           |
| 2342.EBB | Layanan Sarana dan Prasarana Internal     |               |                            |                        |     |                 |             |
| 2378     | Dukungan Manajemen Internal               |               |                            |                        |     | -               |             |
| 951      | Layanan Sarana Internal                   |               |                            |                        |     |                 | 707.433.000 |
| 051      | Persediaan Sarana Perkantoran             |               |                            |                        |     |                 | 707.433.000 |
| A        | Layanan Sarana Internal                   |               |                            |                        |     |                 | 707.433.000 |
| 532111   | Belanja Modal Peralatan dan Mesin         |               |                            |                        |     |                 | 707.433.000 |
| >        | Selet Lampu                               |               |                            |                        |     |                 | -           |
| -        | Kendaraan Roda 2 Operasional PIT          |               |                            | Unit                   | 5   | 20.000.000      | 100.000.000 |
| >        | PPN Tambungandan                          |               |                            |                        |     |                 | 607.433.000 |
| -        | Mesin Es Tube                             |               |                            | Unit                   | 1   | 220.000.000     | 220.000.000 |
| -        | Meja Rapat dan Kursi                      |               |                            | Set                    | 2   | 3.500.000       | 7.000.000   |
| -        | Meja Kerja Minimalis                      |               |                            | Unit                   | 20  | 5.000.000       | 100.000.000 |
| -        | Lampu Solar Shell                         |               |                            | Unit                   | 10  | 19.000.000      | 190.000.000 |
| -        | Lemari Arsip                              |               |                            | Unit                   | 5   | 10.000.000      | 50.000.000  |
| -        | Kursi Kerja Minimalis                     |               |                            | Set                    | 1   | 40.433.000      | 40.433.000  |



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

JALAN LAKSAMANA RE. MARTADINATA, TANJUNGPANDAN – BELITUNG, 33411  
TELEPON (0719) 21070,

LAMAN [www.kkp.go.id](http://www.kkp.go.id) SUREL: [ppn.tanjungpandan@kkp.go.id](mailto:ppn.tanjungpandan@kkp.go.id)

**PENGUMUMAN**

NOMOR: B.1778/PPNTP/PL.420/XI/2024

**TENTANG**

**PEMASANGAN CCTV DAN PORTAL PINTU MASUK UTAMA SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN KEAMANAN DI  
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN**

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keamanan kawasan Pelabuhan sehubungan telah ditetapkan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan sebagai unit kerja berpredikat menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan Perikanan Republik Indonesia Nomor 189 Tahun 2023, kami menyampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Telah dilakukan pemasangan portal pada pintu masuk utama sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan pas masuk;
2. Telah dilakukan pemasangan CCTV di area pas masuk pintu utama sebagai bentuk peningkatan keamanan kawasan Pelabuhan.

Demikian disampaikan, agar informasi ini bermanfaat bagi masyarakat dan pengguna jasa di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan.

Tanjung Pandan, 18 November 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Tanjungpandan,

Arif Usman