

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025 di PPN Tanjungpandan ini telah diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025 ini diselenggarakan mulai tanggal 1 Juli s.d. 30 September 2025 dengan cara menyebarkan kuisioner 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, 09 Oktober 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Arif Usman

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	17
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	17
4.2 Rencana Tindak Lanjut	18
4.3 Tren Nilai SKM	19
BAB V KESIMPULAN	20
5.1 Kesimpulan	20
5.2 Saran	20
LAMPIRAN	21
Kuesioner	21
Hasil Pengolahan Data SKM	22
Dokumentasi Pelaksanaan SKM	30
Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Triwulan II	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025.....	6
Tabel 2 Gambaran Umum Responden	7
Tabel 3 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap SHTI.....	8
Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Persetujuan Berlayar.....	8
Tabel 5 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pengesahan PKL	9
Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap STBL Kedatangan Kapal.....	10
Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR)	10
Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR)	11
Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Penggunaan Tanah dan Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	12
Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Bengkel	12
Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Dock dengan Pekerjaan/Dock tanpa Pekerjaan	13
Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan	14
Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Listrik.....	14
Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Air.....	15
Tabel 15 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan	16
Tabel 16 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan	17
Tabel 17 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2025	18

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap SHTI	8
Grafik 2 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Persetujuan Berlayar	9
Grafik 3 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Pengesahan PKL	9
Grafik 4 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap STBL Kedatangan Kapal	10
Grafik 5 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan .	11
Grafik 6 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan.	11
Grafik 7 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	12
Grafik 8 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Bengkel	13
Grafik 9 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Dock dengan Perkerjaan/Dock tanpa Pekerjaan	13
Grafik 10 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan	14
Grafik 11 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Listrik	15
Grafik 12 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Air	15
Grafik 13 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan	16
Grafik 14 Tren Nilai SKM Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025.....	19

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 survei 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. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. PermenKP Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
5. KepmenKP Nomor 20 Tahun 2025 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. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukannya SKM, dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. 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).

2.3 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 ke petugas yang bertugas untuk menyebarkan kuesioner. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2025 dilakukan secara periodik dari bulan Juli s.d. September Tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1	Persiapan	Juli 2025	5
2	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	3

2.5 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 118 (seratus delapan belas) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Gambaran Umum Responden SKM Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	100	85%
		Perempuan	18	15%
2	Pendidikan	SD	16	13%
		SMP	20	17%
		SMA	63	53%
		D3	3	3%
		S1	16	13%
3	Pekerjaan	PNS	3	3%
		Swasta	43	36%
		Wirausaha	17	14%
		Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan	54	46%
		Pelajar	1	1%
4	Jenis Layanan	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	3	3%
		Persetujuan Berlayar	10	9%
		Pengesahan PKL	6	5%
		STBL Kedatangan Kapal	10	8%
		Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	6	5%
		Akun e-Logbook Penangkapan ikan yang Teraktivasi	6	5%
		Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	18	15%
		Bengkel	5	4%
		Dock dengan Pekerjaan/Dock tanpa Pekerjaan	4	3%
		Pas Masuk Harian dan Berlangganan	23	20%
		Listrik	7	6%
		Air	9	8%
		Tambat dan/ Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan	11	9%

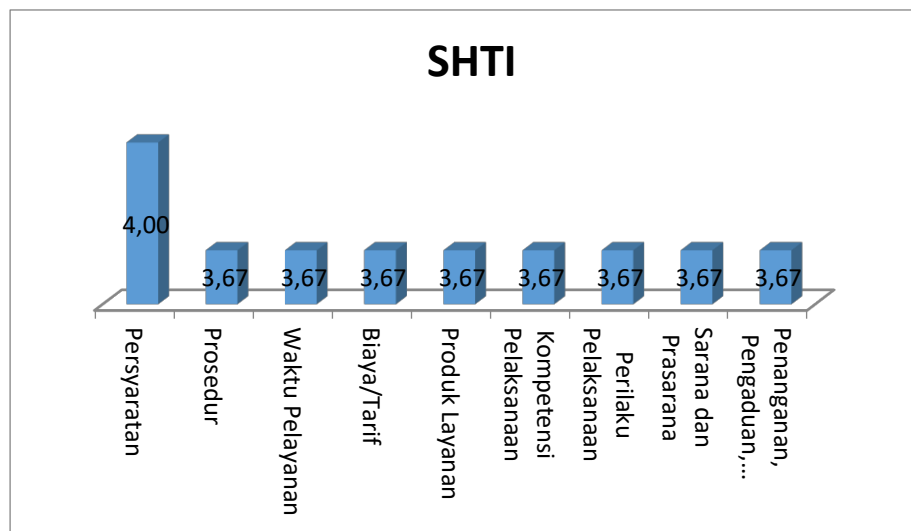
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

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

SHTI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,67 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap SHTI



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) sebesar 91,67 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah sangat baik dengan indeks mutu A dan harus dipertahankan.

Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Persetujuan Berlayar

Persetujuan Berlayar	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,80	4,00	3,90	3,80	3,90	3,80	3,80	3,90
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96,39 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 2 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Persetujuan Berlayar

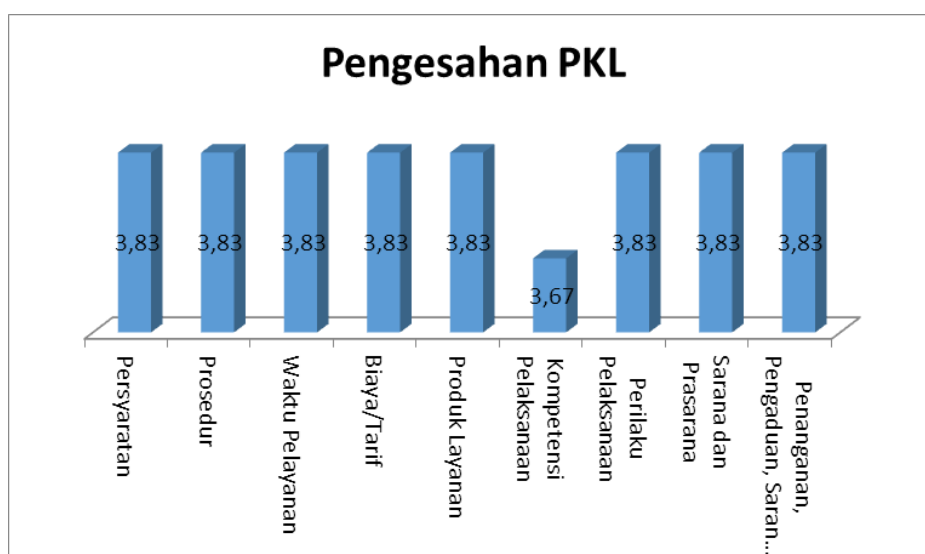


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Persetujuan Berlayar (PB) sebesar 96,39 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

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

Pengesahan PKL	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,83	3,83	3,83	3,83	3,67	3,83	3,83	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,37 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Pengesahan PKL

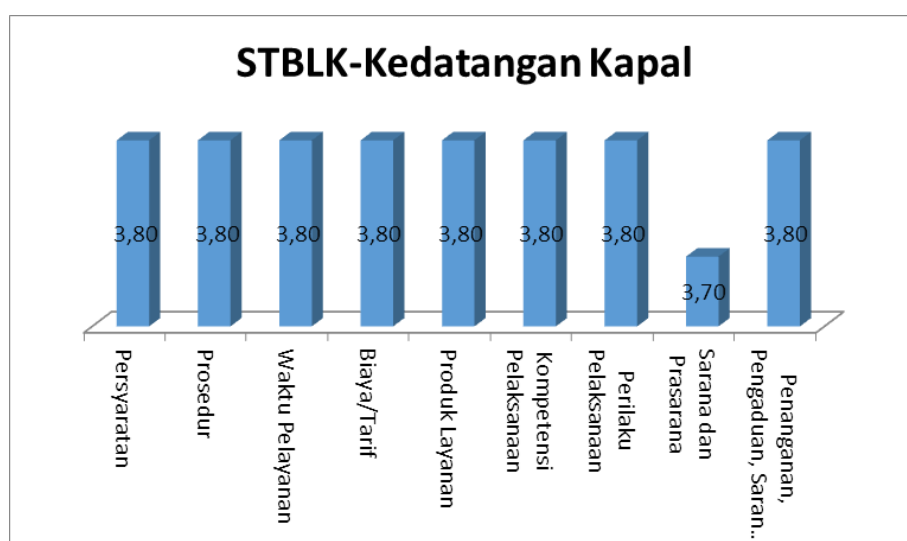


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Pengesahan PKL sebesar 95,37 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, tetapi sebaiknya ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap STBL Kedatangan Kapal

STBLK-Kedatangan Kapal	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,70	3,80
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94,72 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 4 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap STBL Kedatangan Kapal

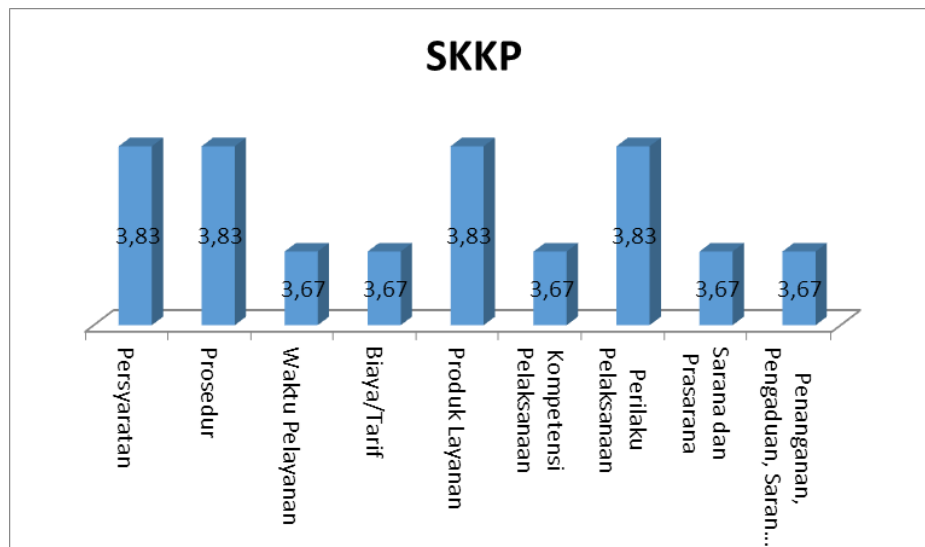


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal (STBLKK) sebesar 94,72 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan

SKKP	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,83	3,67	3,67	3,83	3,67	3,83	3,67	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,52 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 5 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan

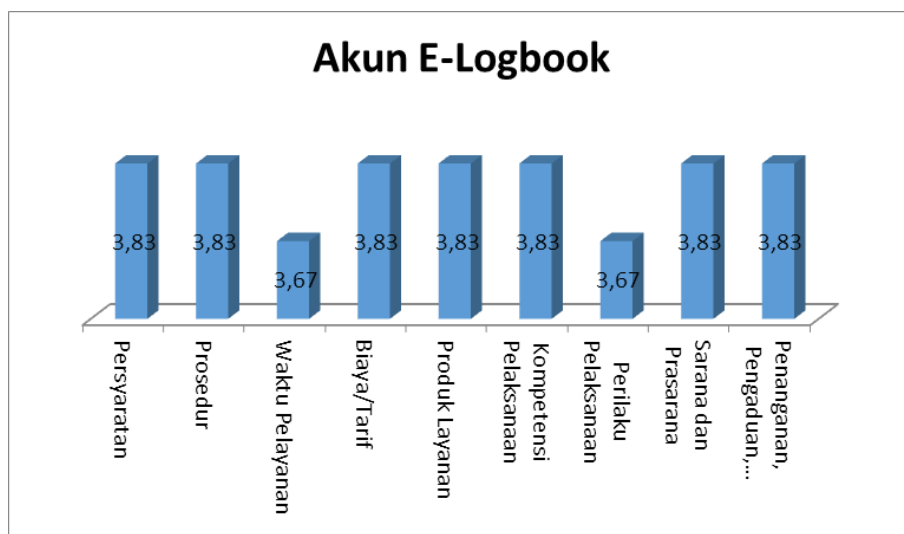


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan sebesar 93,52 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan

Akun E-Logbook	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,83	3,67	3,83	3,83	3,83	3,67	3,83	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	94,91 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 6 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan

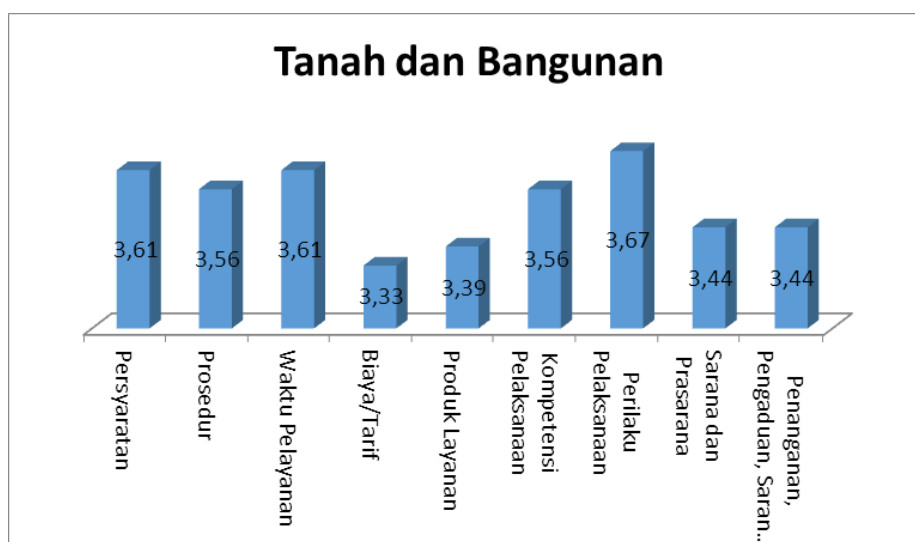


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Akun e-Logbook Penangkapan Ikan sebesar 94,91 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Penggunaan Tanah dan Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan

Tanah dan Bangunan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,61	3,56	3,61	3,33	3,39	3,56	3,67	3,44	3,44
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	B	B
IKM unit layanan	87,81 % (B atau Baik)								

Grafik 7 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan

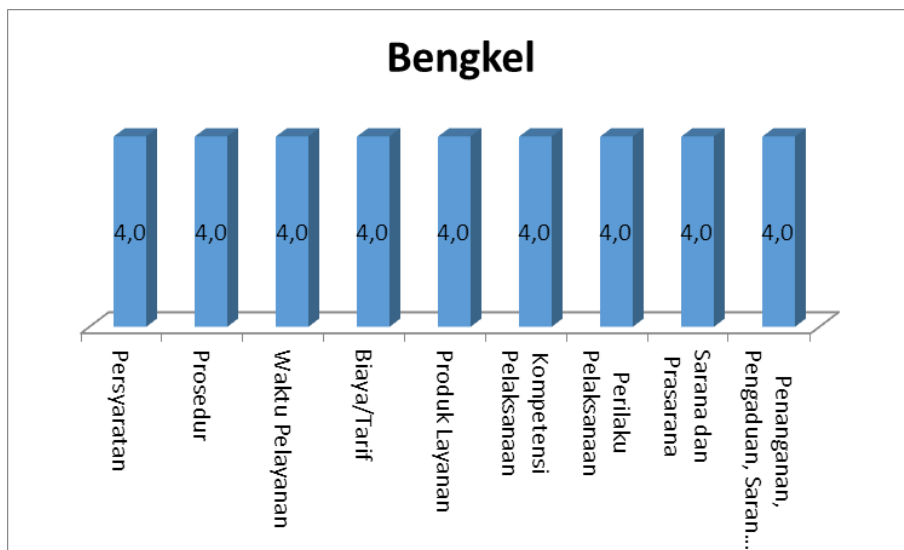


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan sebesar 87,81 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu B dan harus ditingkatkan lagi.

Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap 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 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 8 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Bengkel

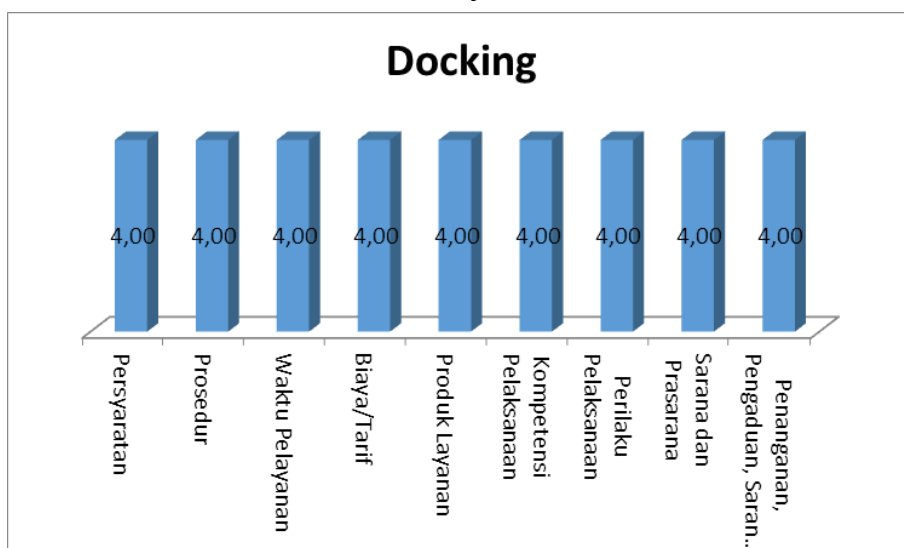


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Bengkel sebesar 100 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Dock dengan Pekerjaan/Dock tanpa Pekerjaan

Docking	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 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 9 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Dock dengan Perkerjaan/Dock tanpa Pekerjaan

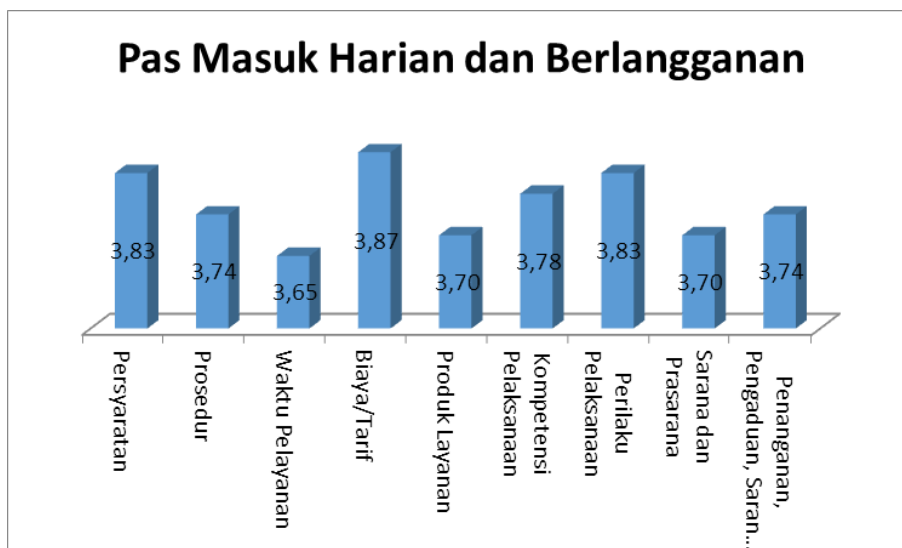


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur *Dock* dengan Pekerjaan/*Dock* tanpa Pekerjaan sebesar 100,00 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan

Pas Masuk Harian dan Berlangganan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,83	3,74	3,65	3,87	3,70	3,78	3,83	3,70	3,74
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	93,96 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 10 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan

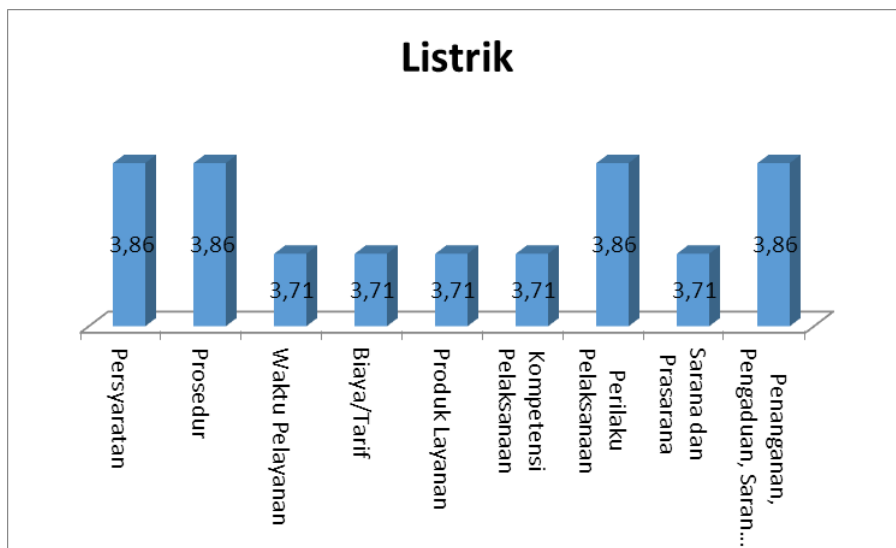


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Pas Masuk Harian dan Berlangganan sebesar 93,96 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik.

Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Listrik

Listrik	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,86	3,86	3,71	3,71	3,71	3,71	3,86	3,71	3,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	93,50 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 11 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Listrik

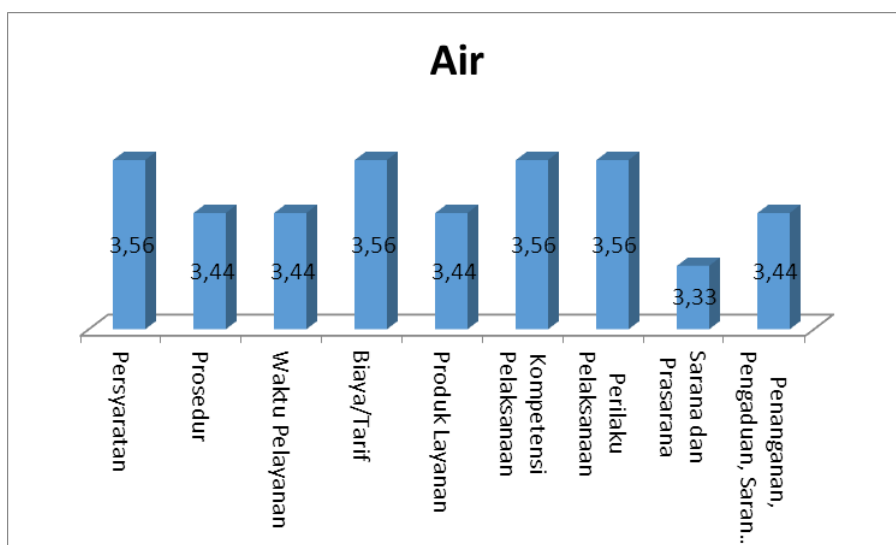


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Listrik sebesar 93,50 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan.

Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Air

Air	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,56	3,44	3,44	3,56	3,44	3,56	3,56	3,33	3,44
Kategori	A	B	B	A	B	A	A	B	B
IKM unit layanan	87,04 % (B atau Baik)								

Grafik 12 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Air

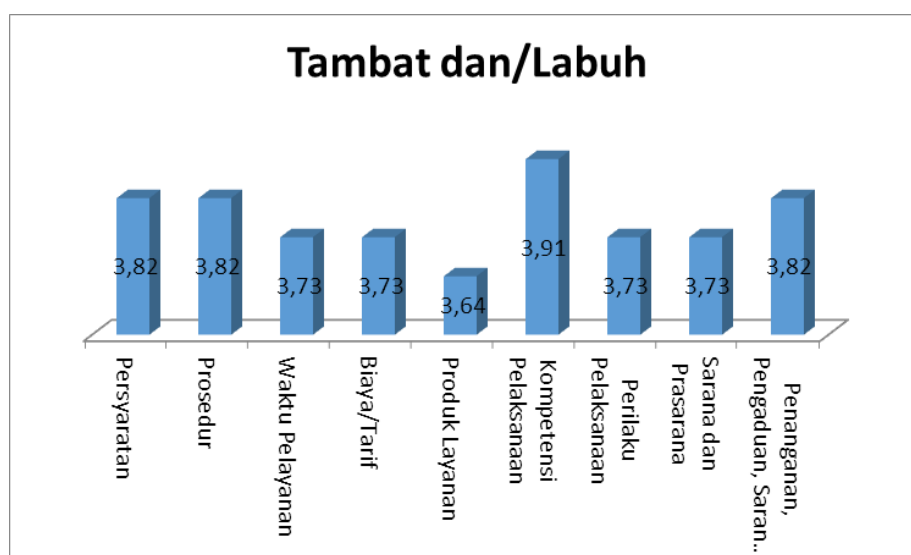


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Air sebesar 87,04 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu B dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa baik, harus di tingkatkan dengan baik.

Tabel 15 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan

Tambat dan/Labuh	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,82	3,73	3,73	3,64	3,91	3,73	3,73	3,82
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM unit layanan	94,19 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 13 Grafik Nilai SKM per unsur terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Kapal Non Perikanan sebesar 94,19 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

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 III (Juli-September) Tahun 2025.

Tabel 16 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan

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

Berdasarkan analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025 pada Unit Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan unsur yang mengalami permasalahan/kelemahan yaitu (1). Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai rata-rata 3.68. (2). Unsur produk layanan (U3) dengan nilai rata-rata 3,69. (3). Unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,72. Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3.79.

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	Pas Masuk	TKPU	Kebersihan kawasan bagian depan bisa di rawat lagi biar lebih bersih dan indah di pandang	U8 (Penangan Pengaduan, saran dan Masukan)	93,96	A
2	Tambat dan/ Labuh	TKPU	Dermaga di perhatikan lagi agar kegiatan bongkar muat berjalan lancar	U8 (Penangan Pengaduan, saran dan Masukan)	94,19	A
3.	Air	TKPU	Semua prosedur baik, pelaksanaan oleh petugas juga baik untuk lokal. Tapi karena semua masih menunggu pusat dan provinsi, dalam hal ini yang membuat nilai kinerja jadi nya gak sempurna.	U8 (Penangan Pengaduan, saran dan Masukan)	87,04	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, hasil analisa 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 17 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III Tahun 2025

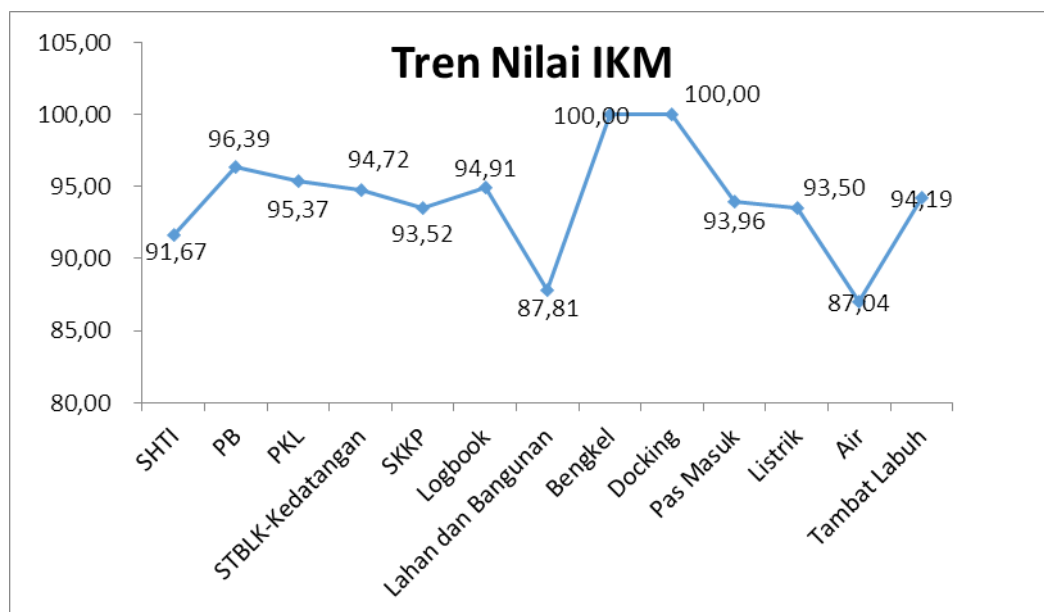
No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)	1. Pas Masuk Harian dan Berlangganan 2. Tambat dan/ Labuh 3. Air	Triwulan 4	1. Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan 2. Terdapat petugas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

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
2	Unsur Produk Layanan (U5)	Semua Jenis Pelayanan	Triwulan 4	Sosialisasi lagi mengenai pelayanan yang ada di PPN Tanjungpandan melalui FKP	Tim Kerja TKPU, Kesyahbandaran dan Operasional
3	Unsur Waktu Pelayanan (U3)	Semua Jenis Pelayanan	Triwulan 4	Kepala PPN Tanjungpandan mengeluarkan nota dinas terkait jam pelayanan	Tim Kerja TKPU, Kesyahbandaran dan Operasional

4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025 dari 13 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 14 Tren Nilai SKM Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan Juli hingga September 2025 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan III (Juli-September) Tahun 2025, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di PPN Tanjungpandan Periode Triwulan III Tahun 2025, secara umum, mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 93,34. Meskipun demikian, nilai SKM PPN Tanjungpandan menunjukkan konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Konsistensi ini harus terus dipertahankan untuk menjaga kualitas layanan di PPN Tanjungpandan terus prima.

5.2 Saran

PPN Tanjungpandan dalam menjalankan layanannya tetap mendapatkan saran/masukan dari pengguna layanan. Pada pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2025 ini, terdapat 3 (tiga) saran/masukan yang telah diterima dan harus ditindaklanjuti dengan baik.

LAMPIRAN

Kuesioner



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT : PPN TANJUNGPANDAN



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/77>



Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	SHTI
2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	12	11	11	11	11	11	11	11	11	
NRR PER UNSUR	4	3,66667	3,66667	3,66667	3,66667	3,66667	3,66667	3,66667	3,66667	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	0,40	3,67
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							91,67			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	Persetujuan Berlayar
2	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
4	3	3	4	4	3	4	4	3	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	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	38	38	40	39	38	39	38	38	39	
NRR PER UNSUR	3,80	3,80	4,00	3,90	3,80	3,90	3,80	3,80	3,90	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,44	0,43	0,42	0,43	0,42	0,42	0,43	3,86

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	4	4	Pengesahan PKL
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	23	23	23	23	23	22	23	23	23	
NRR PER UNSUR	3,83333	3,83333	3,83333	3,83333	3,83333	3,66667	3,83333	3,83333	3,83333	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,43	0,43	0,43	0,43	0,43	0,41	0,43	0,43	0,43	3,81
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							95,37			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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- Kedatangan 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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	38	38	38	38	38	38	38	37	38	
NRR PER UNSUR	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,80	3,70	3,80	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,41	0,42	3,79
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							94,72			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	SKKP
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	23	23	22	22	23	22	23	22	22	
NRR PER UNSUR	3,83333	3,83333	3,66667	3,66667	3,83333	3,66667	3,83333	3,66667	3,66667	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,43	0,43	0,41	0,41	0,43	0,41	0,43	0,41	0,41	3,74
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							93,52			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	Logbook
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	23	23	22	23	23	23	22	23	23	
NRR PER UNSUR	3,83333	3,83333	3,66667	3,83333	3,83333	3,83333	3,66667	3,83333	3,83333	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,43	0,43	0,41	0,43	0,43	0,43	0,41	0,43	0,43	3,80

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pemanfaatan Lahan dan Bangunan
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
9	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
14	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	65	64	65	60	61	64	66	62	62	
NRR PER UNSUR	3,61111	3,55556	3,61111	3,33333	3,38889	3,55556	3,66667	3,44444	3,44444	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,40	0,40	0,40	0,37	0,38	0,40	0,41	0,38	0,38	3,51
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										87,81

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	<i>Bengkel</i>
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	20	20	20	20	20	20	20	20	
NRR PER UNSUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	<i>Dock</i>
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	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
NRR PER UNSUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
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			

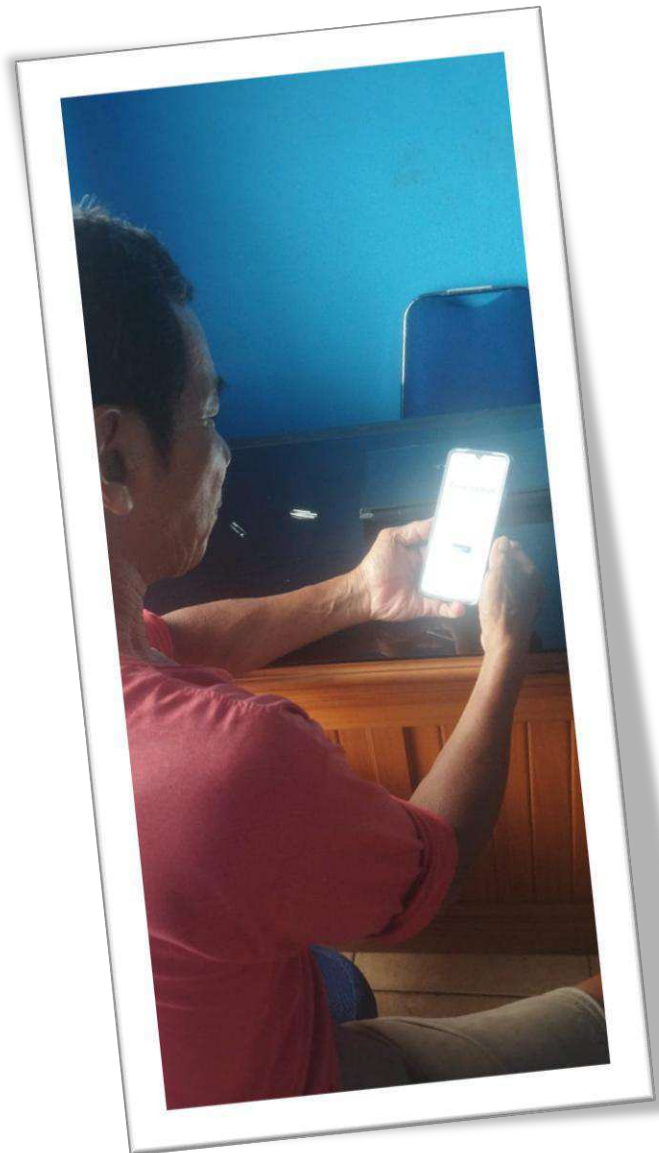
PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Pas Masuk Harian dan Langganan
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	3	3	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	3	4	3	4	4	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	88	86	84	89	85	87	88	85	86	
NRR PER UNSUR	3,83	3,74	3,65	3,87	3,70	3,78	3,83	3,70	3,74	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,43	0,42	0,41	0,43	0,41	0,42	0,43	0,41	0,42	3,76
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							93,96			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	Listrik
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	27	27	26	26	26	26	27	26	27	
NRR PER UNSUR	3,85714	3,85714	3,71429	3,71429	3,71429	3,71429	3,85714	3,71429	3,85714	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,42	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	3,74
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							93,50			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	Air
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
7	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
8	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	32	31	31	32	31	32	32	30	31	
NRR PER UNSUR	3,555556	3,444444	3,444444	3,555556	3,444444	3,555556	3,555556	3,333333	3,444444	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)	0,40	0,38	0,38	0,40	0,38	0,40	0,40	0,37	0,38	3,48
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							87,04			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN III TAHUN 2025										
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	Tambat Labuh
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	4	3	3	4	4	4	3	
10	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	42	42	41	41	40	43	41	41	42	
NRR PER UNSUR	3,81818	3,81818	3,72727	3,72727	3,63636	3,90909	3,72727	3,72727	3,81818	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,41	0,41	0,40	0,43	0,41	0,41	0,42	3,77
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							94,19			

Dokumentasi Pelaksanaan SKM



**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2025**



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

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian 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 II Tahun 2024 menunjukkan angka kinerja yang sangat baik, yakni 96,97. 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 II Tahun 2025

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I 2025	TW II 2025	TW III 2025	TW IV 2025	
1	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan					Timja TKPU
2	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Penertiban area pas masuk					
3	Unsur Sarana dan Prasarana (U9)	Membuat usulan peningkatan sarana dan prasarana layanan bengkel					

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	Peningkatan koordinasi dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan	Sudah	Katimja Kesyahbandaran telah melakukan briefing pagi secara khusus dengan petugas kebersihan PPN Tanjungpandan agar berupaya untuk memastikan kebersihan kawasan dapat terjaga, termasuk di layanan pas masuk. Kemudian dilakukan giat bersih Layanan Pas Masuk I dan Pas Masuk II oleh para petugas kebersihan.	  	Jumlah petugas kebersihan yang tidak sebanding dengan luas kawasan menyebabkan kurang maksimalnya upaya untuk menjaga kebersihan kawasan. Meski begitu, PPN Tanjungpandan terus berkomitmen untuk memberdayakan SDM yang telah tersedia agar dapat memaksimalkan upaya yang dapat dilakukan.

2	Penertiban area pas masuk	Sudah	Penyampaian Imbauan agar memarkirkan kendaraan sesuai pada tempatnya melalui Pengumuman Kepala PPN Tanjungpandan Nomor B.1006/PPNTP/TU.450/VI/2025 tanggal 10 Juni 2025 tentang Imbauan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN PELAYANAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN Jl. Sekeloa Timur No. 100, Tanjungpandan, Kalimantan Tengah 75612 Telp. (0911) 4211111, Fax. (0911) 4211112 Email: dppn@kcp.go.id, dppn@kcp.go.id PERKURANGAN KEPUTRAHARAN DAN KEMASYARAKATAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN Hal: Mengetahui, Mengetahui, dan Mengetahui (pernyataan) tentang Imbauan Parkir Kendaraan Roda Dua dan Roda Empat di: Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Tanjungpandan, Kalimantan Tengah Yang bersangkutan, yang telah ditunjuk sebagai pejabat yang berwenang, dengan ini memberitahukan kepada seluruh masyarakat umum bahwa terdapat imbauan parkir kendaraan roda dua dan roda empat di area sekitar Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Tanjungpandan, Kalimantan Tengah. Demikian surat ini dibuat dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang pada tanggal 10 Juni 2025 di Tanjungpandan, Kalimantan Tengah. Ditandatangani, Mengetahui, Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Tanjungpandan, Kalimantan Tengah (Stempel dan Tanda Tangan)	Jika dibandingkan dengan demografi kawasan sebanyak lebih dari 2.000 jiwa, PPN Tanjungpandan menjadi wilayah padat, sehingga seringkali terjadi parkir yang tidak pada tempatnya dan menyebabkan kemacetan dan alur keluar masuk pengguna jasa di Pas Masuk menjadi terganggu.
3	Membuat usulan peningkatan sarana dan prasarana layanan bengkel	Sudah	PPN Tanjungpandan telah membuat usulan untuk melakukan perbaikan alat layanan bengkel dan renovasi ruang layanan bengkel kepada Pusat melalui Surat Kepala PPN Tanjungpandan Nomor B.1305/PPNTP/RC.410/VII/2025 tanggal 18 Juli 2025 Hal Usulan Peningkatan Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan TA 2025	 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN PELAYANAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN Jl. Sekeloa Timur No. 100, Tanjungpandan, Kalimantan Tengah 75612 Telp. (0911) 4211111, Fax. (0911) 4211112 Email: dppn@kcp.go.id, dppn@kcp.go.id PERKURANGAN KEPUTRAHARAN DAN KEMASYARAKATAN DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN Hal: Mengetahui, Mengetahui, dan Mengetahui (pernyataan) tentang Usulan Peningkatan Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan di: Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Tanjungpandan, Kalimantan Tengah Yang bersangkutan, yang telah ditunjuk sebagai pejabat yang berwenang, dengan ini memberitahukan kepada seluruh masyarakat umum bahwa terdapat usulan peningkatan layanan bengkel di area sekitar Kantor Dinas Kelautan dan Perikanan Tanjungpandan, Kalimantan Tengah. Demikian surat ini dibuat dan ditandatangani oleh pejabat yang berwenang pada tanggal 18 Juli 2025 di Tanjungpandan, Kalimantan Tengah. Ditandatangani, Mengetahui, Kepala Dinas Kelautan dan Perikanan Tanjungpandan, Kalimantan Tengah (Stempel dan Tanda Tangan) 1. Peningkatan Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan 2. Renovasi Ruang Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan 3. Peningkatan Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan 4. Renovasi Ruang Layanan Bengkel PPN Tanjungpandan	Sehubungan dengan telah diterbitkannya Inpres 1/2025, PPN Tanjungpandan mengalami kendala untuk melakukan pengadaan/perbaikan peralatan layanan bengkel serta renovasi ruang layanan bengkel.

Catatan:

Berkas dokumentasi kegiatan dapat diakses melalui *scan QR Code* sebagai berikut.



BAB IV KESIMPULAN

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

Tanjungpandan, 18 Juli 2025

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Arif Usman