



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III 2025

PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU

(0254) 202132, 216463



ppn.karangantu@kkp.go.id



Jalan Pelelangan Ikan Karangantu,
Serang - Banten



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN.....	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
a. Ruang Lingkup	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	9
3.1. Jumlah Responden SKM	9
3.1.1 Berdasarkan Umur.....	9
3.1.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	11
3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	20
BAB V. KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner.	22
2. Hasil Pengolahan Data.	23
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	30
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih (*clean goverment*) dan pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem pemerintahan yang transparan dan akuntabel, Reformasi Birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan masyarakat yang prima merupakan salah satu visi prioritas Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu. Implementasi dari visi Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu adalah melaksanakan perbaikan layanan masyarakat/publik di setiap unit layanan. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Evaluasi yang berwujud pengukuran kepuasan pengguna layanan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau

keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT” bagi para pengguna layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu.

1.2 Dasar Pelaksanaan SKM

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
3. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Penyusunan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui dan mempelajari kinerja Pelabuhan Perikanan Nusantara

Karangantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wadah untuk menampung aspirasi masyarakat berupa saran, harapan, keluhan terhadap pelayanan selama ini dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan. selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.3.1. Ruang Lingkup

Kegiatan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan di Unit Pelayanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu sebanyak 21 jenis pelayanan dengan responden sebanyak 203 responden yang berasal dari pengguna layanan dan jasa di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu kepada masyarakat pengguna layanan. Jenis pelayanan yang disurvei yaitu:

1. Penggunaan ruang pertemuan/aula, ruang rapat, dan asrama/rumah tamu;
2. Permohonan Informasi Publik;
3. Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan;
4. Pas Masuk;
 - 4.a Pas Masuk Harian;
 - 4.b Pas Masuk Berlangganan ;
5. Penumpukan Barang;
6. Tempat Penjemuran Jaring;
7. Penggunaan Ruang Pendingin, Freezer, dan Cold storage.
8. Pemakaian Listrik di Kawasan Pelabuhan Perikanan;
9. Bengkel;
10. Tambat dan/atau labuh di pelabuhan perikanan;
11. Pengadaan Es;
12. Pengadaan Air;
13. Jasa Kebersihan di Kawasan Pelabuhan Perikanan dan Kolam Pelabuhan;
14. Penggunaan Transportasi kendaraan/pengangkutan;
15. Penggunaan Kawasan Pelabuhan Perikanan.
16. Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan;
17. Penerbitan Persetujuan Berlayar (PB);

18. Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI).;
19. Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP);
20. Aktivasi e-logbook penangkapan ikan;
21. Pengesahan perjanjian kerja laut.

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

1. Kesesuaian Persyaratan
Keseuaian Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Kemudahan Prosedur
Kemudahan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Keseuaian Jangka Waktu Penyelesaian
Keseuaian Jangka Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Keseuaian Biaya
Keseuaian Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan oleh Pemerintah berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Keseuaian Produk Pelayanan
Keseuaian Produk Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kesigapan/Kompetensi Petugas Pelayanan
Kesigapan/Kompetensi Petugas adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku/Kemampuan Petugas Pelayanan
Perilaku/Kemampuan Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Layanan Penanganan Pengaduan dan Konsultasi
Penanganan Pengaduan dan Konsultasi, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Kualitas Sarana dan prasarana

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Berdasarkan Surat Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Satuan Kerja Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Nomor 5/PPN.KT-KPA/KU.110/II/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Tahun 2025, terlampir pada tabel dibawah ini :

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU TAHUN 2025			
No	Nama/NIP	Pangkat/ Golongan Ruang	Kedudukan dalam Tim
1	Parlinggoman Tampubolon, S.Pi, M.Si. NIP. 197105051998031004	Pembina (IV/a)	Penanggung Jawab
2	Heri Purwanto, S.E. NIP. 197301091998031003	Penata Tk.I (III/d)	Ketua
3	Agung Muslim NIP. 199710232019021002	Pengatur Muda Tk.I (II/b)	Anggota
4	Rafli Saputra Tahir, A.Md.Pi. NIP. 199701212023211003	VII (Tujuh)	Anggota
5	Warnom NIP. 199108252023211016	V (Lima)	Anggota
6	Idham Nur Khalid, S.Par. NIP. 101991	-	Anggota

2.2. Metode Pengumpulan Data

Gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data diperoleh dari survei yang telah dilakukan pada 203 responden responden. Pengumpulan data dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu yang dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara *online* dari Website Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP) untuk memperoleh data primer maupun informasi yang relevan dengan permasalahan pelayanan publik dengan tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/125>. Dalam laporan ini akan disajikan data mengenai profil responden berdasarkan jenis kelamin, umur, dan tingkat pendidikan serta jenis pekerjaan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli-September 2025.

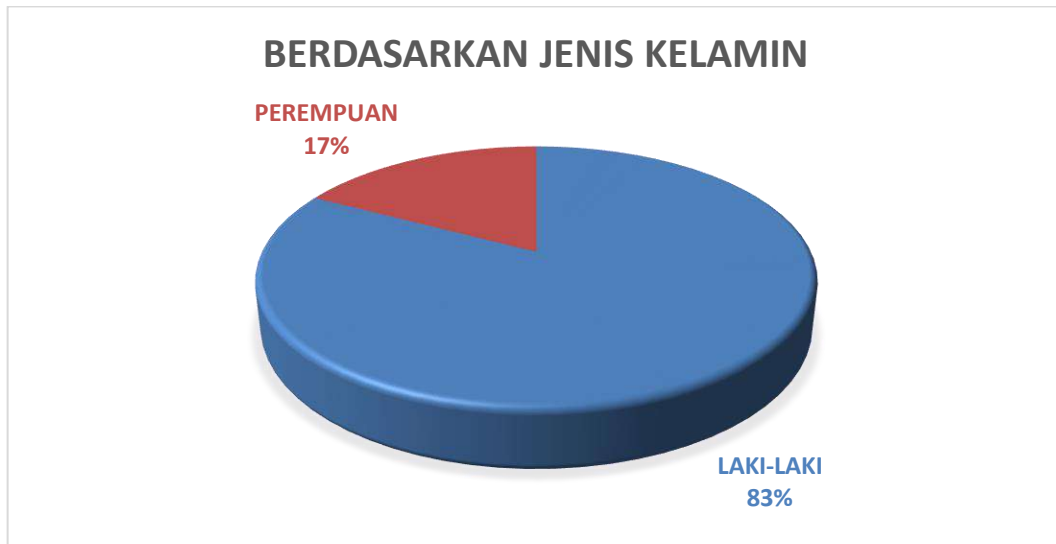
2.5. Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden berdasarkan 20-30 % dari banyaknya populasi pengguna jasa pada setiap pelayanan jasa di PPN Karangantu.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM



Gambar1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (responden)	Persentase
Laki-laki	168	83%
Perempuan	35	17%
Total	203	100%

Berdasarkan Tabel1 diatas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan III 2025 sebanyak 203 responden, dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 168 responden (83%) sedangkan perempuan berjumlah 35 responden (17%). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan di PPN Karangantu didominasi oleh masyarakat dengan jenis kelamin laki-laki.

3.1.1 Berdasarkan Usia

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

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



Gambar 2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Umur

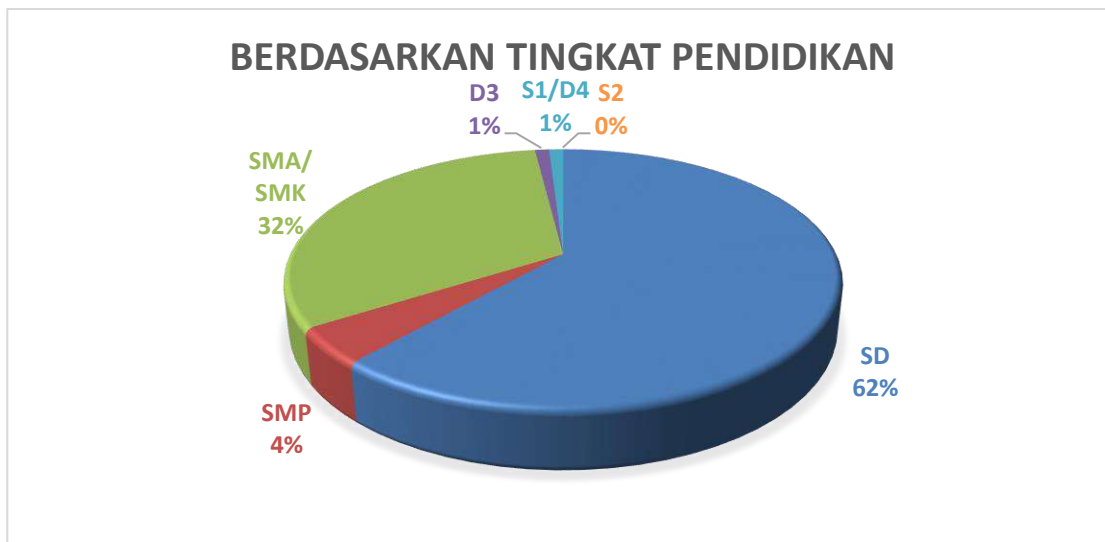
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	3	1 %
25-45	91	45 %
46-60	109	54 %
60>	0	0 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 46-60 tahun, yaitu sebanyak 109 responden (54%), diikuti oleh responden yang berusia 25-45 tahun sebanyak 91 responden (45%), kemudian responden yang dibawah 25 tahun sebanyak 3 responden (1%). Responden yang berusia diatas 60 tahun berjumlah 0 responden (0%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang dominan menjadi pengguna layanan di PPN Karangantu adalah berusia 46-60 tahun.

3.1.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan tingkat pendidikan yang diperoleh selama survei. Komposisi responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada gambar dan Tabel berikut:



Gambar 3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	125	62 %
SMP	9	4 %
SMA/SMK/Sederajat	65	32 %
D3	2	1 %
S1/D4	2	1 %
S2/S3	0	0 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 62 % berpendidikan SD, 4% berpendidikan SMP, 32% berpendidikan SMA/Sederajat, 1% berpendidikan D3, 1% berpendidikan terakhir S1/D4, 0% berpendidikan S2/S3. Dari hasil di atas diperoleh informasi bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan di PPN Karangantu pada Triwulan III tahun 2025 memiliki pendidikan terakhir SD.

3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

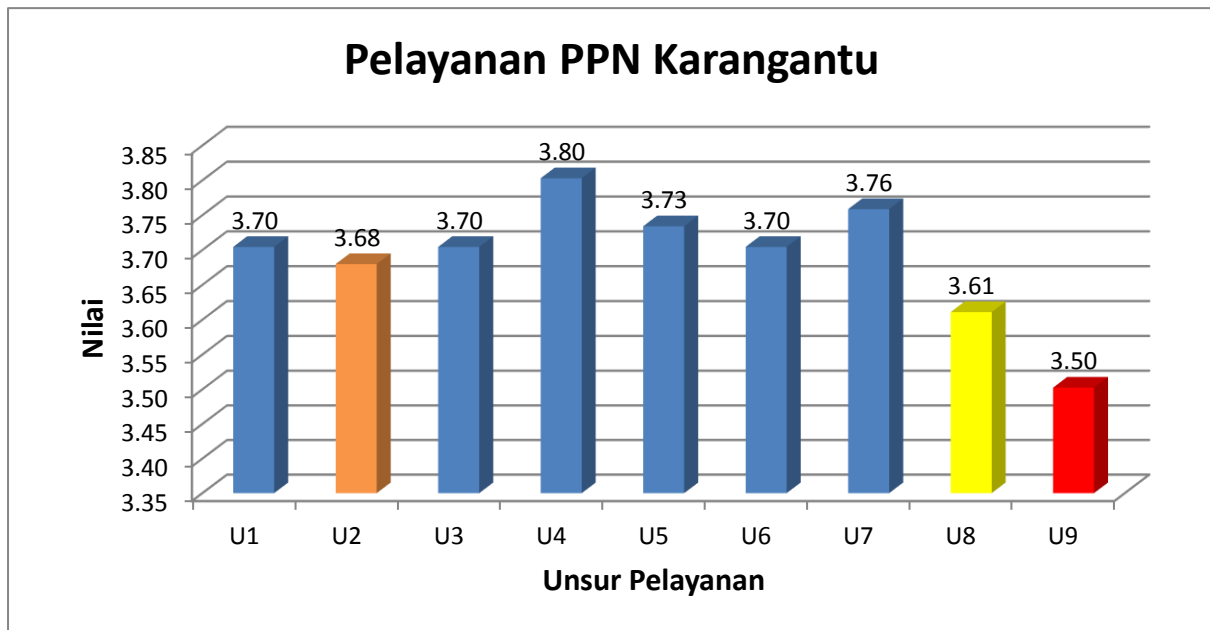
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 0 responden, swasta 7 responden, wirausaha 17 responden, pelajar 2 responden dan mayoritas responden memiliki pekerjaan PUKKP (Pelaku Usaha Kementerian Kelautan dan Perikanan Nelayan) terdiri dari pemilik/pengurus kapal, nelayan, dan pengguna jasa yang menyewa tanah/bangunan di PPN Karangantu sebanyak 177 responden sebagaimana disajikan pada gambar berikut:



Gambar 4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun hasil penilaian dari 13 pelayanan yang tersurvei dan mendapat penilaian oleh masyarakat, Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu mendapat nilai **92,23** atau kategori **A (Sangat Baik)**. Tanggapan responden terhadap unsur pelayanan yang dilakukan oleh PPN Karangantu disajikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



Gambar 5. Gambaran Umum Unsur Pelayanan PPN Karangantu

Nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing pelayanan yang terdiri dari 9 unsur pelayanan sebagaimana digambarkan pada tabel 4 (empat). Untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,70 \times 0,1111) + (3,68 \times 0,1111) + (3,70 \times 0,1111) + (3,80 \times 0,1111) + (3,73 \times 0,1111) + (3,70 \times 0,1111) + (3,76 \times 0,1111) + (3,61 \times 0,1111) + (3,50 \times 0,1111) = \mathbf{3,689}.$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,689.

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

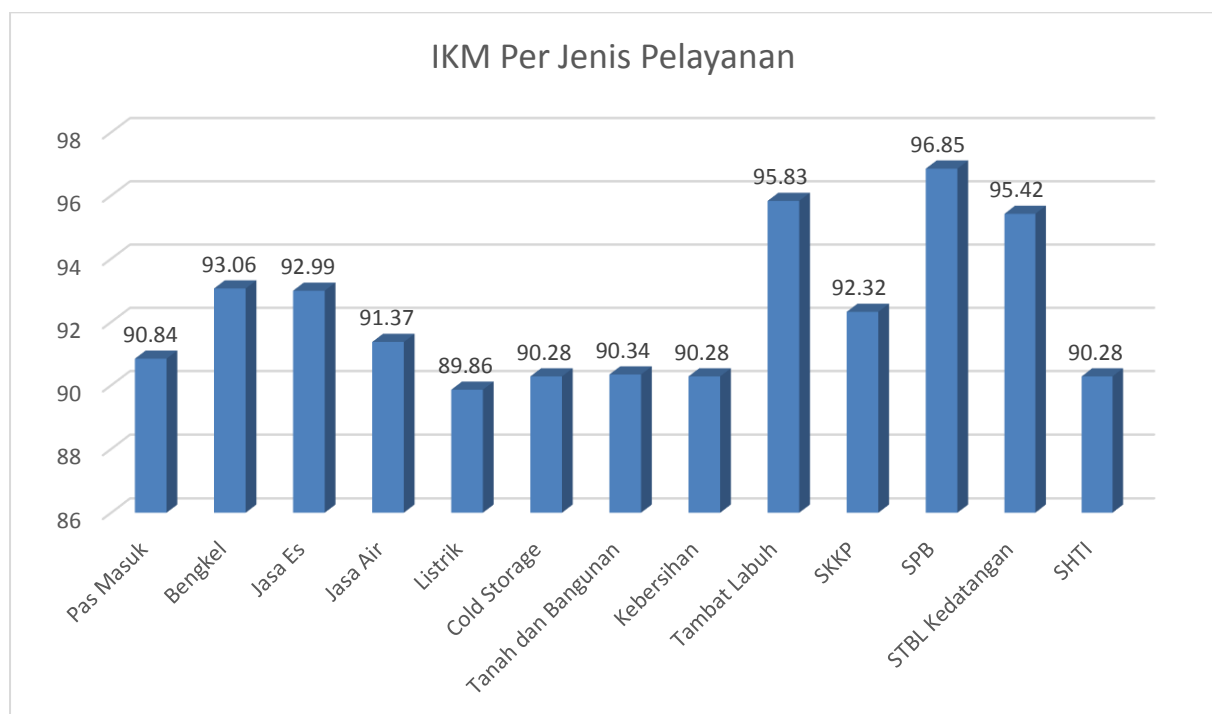
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3.70
U2	: Kemudahan Prosedur	3.68
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3.70
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3.80
U5	: Kesusaian Produk Pelayanan	3.73
U6	: Kesigapan Petugas	3.70
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3.76
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3.61
U9	: Sarana dan prasarana	3.50

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai IKM x Nilai Dasar
= $3,689 \times 25 = \mathbf{92,23}$
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3.80, sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3.50, U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3.61. dan U6 (Kemudahan Prosedur) 3.68.

Mutu Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi SKM
A (Sangat Baik)	3,5324 - 4,00	88,31 - 100
B (Baik)	3,0644- 3,532	76,61 - 88,30
C (Cukup)	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60
D (Kurang Baik)	1,00 - 2,5966	25 - 64,99

3.2.1 Nilai Per Jenis Pelayanan



Gambar 15. Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

Tabel 15. Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	IKM
1	Pas Masuk	27	90.84
2	Bengkel	4	93.06
3	Jasa Es	21	92.99
4	Jasa Air	19	91.37
5	Listrik	20	89.86
6	Cold Storage	10	90.28
7	Tanah dan Bangunan	21	90.34
8	Kebersihan	16	90.28
9	Tambat Labuh	14	95.83
10	SKKP	17	92.32
11	SPB	15	96.85
12	STBL Kedatangan	17	95.42
13	SHTI	2	90.28

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW III 2025 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 96.85, sedangkan Pelayanan Listrik mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 89.86.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.

Dari hasil analisis perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di PPN Karangantu pada bulan Juli-September Tahun 2025, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 92,23 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu keseuaian biaya/tarif, perilaku/kemampuan petugas, dan kesesuaian produk pelayanan untuk itu perlu dipertahankan.
3. Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 (kualitas sarana prasarana), U8 (penanganan pengaduan), dan U2 (Kemudahan Prosedur). Untuk sarana prasarana, adanya masukan yang berulang dari pengguna jasa perihal pendangkalan/sendimentasi sungai, banyaknya bangkai kapal di muara sungai Karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu, permasalahan tersebut telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi kepada instansi terkait (Pemerintah Provinsi Banten, Pemerintah Kota Serang, dan BBWS C3 Kementerian PU) yang berwenang pada permasalahan tersebut, saat ini info terakhir dari pertemuan pada acara audiensi dengan Nelayan Karangantu bersama Gubernur Provinsi Banten dan Walikota Serang, tanggal 24 September 2025, sudah dianggarkan untuk normalisasi Sungai Karangantu pada awal tahun 2026.
4. Pelayanan Penerbitan Persetujuan Berlayar mendapatkan nilai IKM Tertinggi dengan nilai 96.85, sedangkan Pelayanan Listrik mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 89.86..

4.2 Rencana Tindak Lanjut.

Berdasarkan hasil dan masukan dari pengguna layanan unsur Sarana prasarana dan Kemudahan Prosedur dipilih untuk ditindaklanjuti dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk mengadakan kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan pembersihan area pasar ikan secara rutin terutama pada bagian saluran drainase.

Rekap catatan tertulis dari aplikasi (SUSAN) Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	Kasih 4 bintang,karna kalo 5 terlalu sempurna,kesempurnaan hanya milik allah,biar LBH semangat lagi cari rejeki nya.jangan terlalu banyak santai2 terutama keluyuran pada saat jam kerja,
		Petugasnya ramah dan sigap
		Semoga makin jaya dan membaik lagi fasilitasnya
		Good job working
		petugas telah memberikan pelayanan yang cepat sigap, serta menerapkan keramahan saat menyambut tamu
		Pintu masuk terlalu sempit
		Pintu masuk kurang lebar untuk 2arah
		Lebih ditingkatkan lagi kinerjanya
		Tingkatkan terus kenyamanan
		Semoga makin jaya dan membaik lagi fasilitasnya
2	Pelayanan Tambat Labuh	Sangat baik n cepat
		Cepat baik sigap
3	Pengadaan Es	Terima kasih Untuk pelayanannya
		Es nya gampang cair
		Baik cepat sigap
4	Penjualan Air	Tuk saat ini ga ad kendala... Aman" Aja
		Cepat sigap baik
		Siap sangat sesuai
5	Listrik	Pelayan sangat cepat
		Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya
		Dermaganya kapan di keruk
6	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Terbaik, semoga selalu lebih dan lebih baik lagi
		Cukup baik saja
7	Kebersihan	tingkatkan terus kebersihannya ya Pak terutama area pasar ikan
		tolong saluran air di lapak ikan sering dibersihkan karena air menggenang bau

8	Cold Storage	Harus lebih standby terutama di hari hari libur . Terimakasih
		kalau bisa tempat lebih di perbesar LG karena kadang mau nro barang ketersediaan tempat kurang memadai
		Terimakasih atas pelayanan baik nya
9	Bengkel	ok
10	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Sangat cepat dan baik
		Sangat baik sekali
		tepat, cepat n tanggap
11	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Sangat baik dan lancar
		terima kasih sudah dilayani
12	SKKP	Pelayanan yang sangat baik
		Aman cuma,cuma klo bisa mah jgn aga persulit aj
		smg lancar dan di mudah kan
		Untuk ke depan nya semoga lebih mudah lagi
		Sangat cepat dan baik
		Pelayanan sangat baik n cepat
13	SHTI	Sudah baik pelayanannya
		Palayanan sangat bagus dan cepat. Petugasnya komunikatif

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

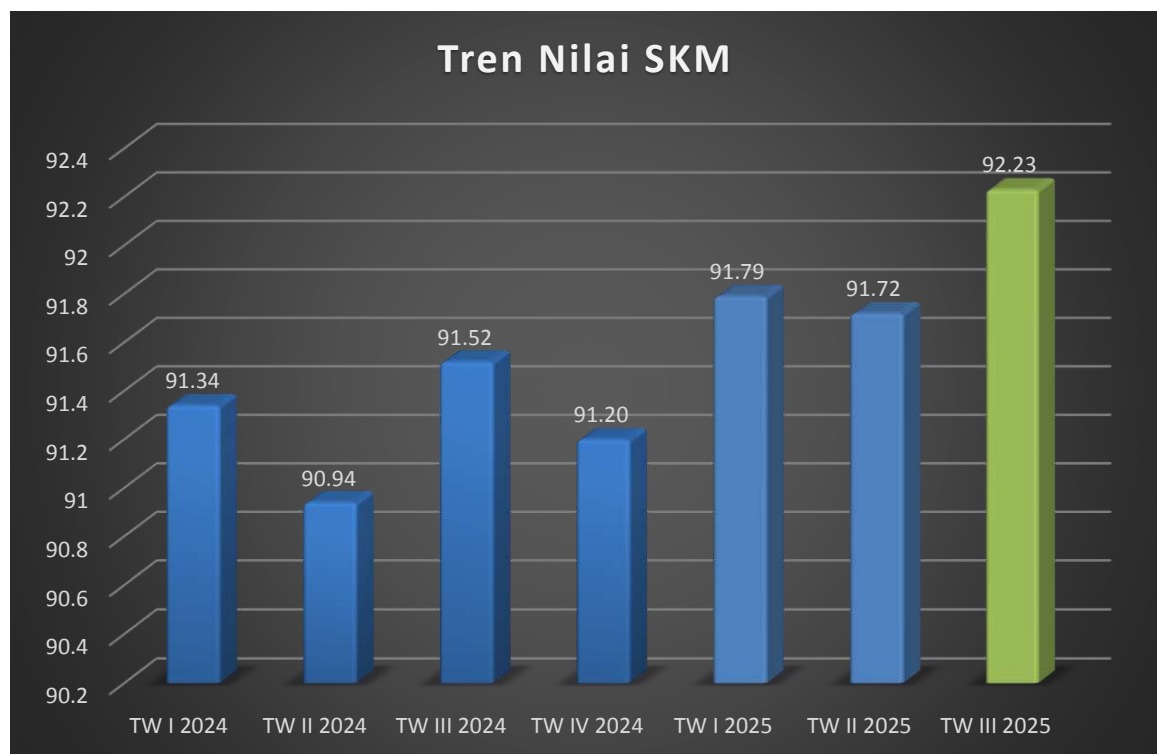
No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6(Kesigapan Petugas)	1. Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.	1				Timja Dukman
2	Unsur 8 (Pengaduan)	2. Sosialisasi Penanganan Pengaduan via	1				Tim Penanganan Pengaduan

		media sosial.					
3	Unsur 9 (sarana dan prasarana)	3. Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya.		1			Timja Dukman
		4. Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan di area kedai pesisir		1			Timja Dukman dan Kesyahbandaran
		5. Melakukan pembersihan area pasar ikan secara rutin terutama pada bagian saluran drainase			1		Timja Dukman dan TKPU
3	U2 (Kemudahan Prosedur)	6. Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online		1			Timja Dukman

4.3 Tren Nilai SKM

Berikut ini data nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2024-Triwulan III tahun 2025.

No	Periode Triwulan	Nilai
1	TW I 2024	91.34
2	TW II 2024	90.94
3	TW III 2024	91.52
4	TW IV 2024	91.20
5	TW I 2025	91.79
6	TW II 2025	91.72
7	TW III 2025	92.23



BAB V

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 92,23 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik". Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu kesesuaian tarif dan perilaku petugas untuk itu perlu dipertahankan.

Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 (kualitas sarana prasarana), U8 (penanganan pengaduan), dan U2 (Kemudahan Prosedur). Untuk sarana prasarana, adanya masukan yang berulang dari pengguna jasa perihal pendangkalan/sendimentasi sungai, banyaknya bangkai kapal di muara sungai Karangantu yang menghambat aktifitas kapal perikanan di PPN Karangantu, permasalahan tersebut telah ditindaklanjuti dengan berkoordinasi kepada instansi terkait (Pemerintah Provinsi Banten, Pemerintah Kota Serang, dan BBWS C3 Kementerian PU) yang berwenang pada permasalahan tersebut, saat ini info terakhir dari pertemuan pada acara audiensi dengan Nelayan Karangantu bersama Gubernur Provinsi Banten dan Walikota Serang, tanggal 24 September 2025, sudah dianggarkan untuk normalisasi Sungai Karangantu pada awal tahun 2026.

Berdasarkan hasil dan masukan dari pengguna layanan unsur sarana prasarana pelabuhan dan kemudahan prosedur memperoleh nilai terendah dari 9 unsur yang dinilai, maka direkomendasikan untuk melakukan kegiatan sebagai berikut:

1. Melakukan pembersihan area pasar ikan secara rutin terutama pada bagian saluran drainase.

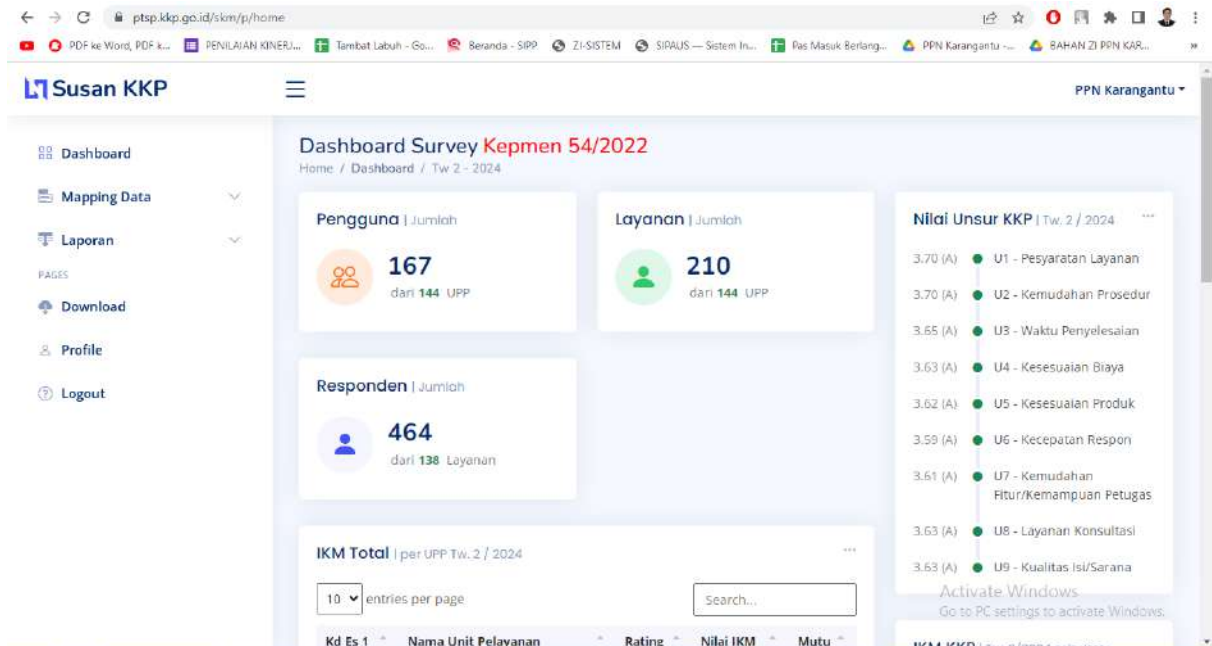
Serang, 13 Oktober 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Karangantu

Data Layanan

Pilih Layanan

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

Activate Windows
Go to PC settings to activate Windows.

2. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III 2025



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
TRIWULAN III TAHUN 2025

NILAI IKM	GAMBARAN UMUM RESPONDEN
92.23	JUMLAH 203 responden JENIS KELAMIN A. LAKI-LAKI 168 responden B. PEREMPUAN 35 responden PENDIDIKAN A. SD 125 responden B. SMP 9 responden C. SMA/SMK 65 responden D. D3 2 responden E. S1/D4 2 responden E. S2 0 responden
	PELAKSANAAN SKM
	Juli - September 2025
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)	
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT	

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER
UNSUR LAYANAN
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
TRIWULAN III TAHUN 2025**

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	3	3
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	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	3	3	3	4	4	4	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	3	4
14	3	4	4	4	4	3	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	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	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	4	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4

32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	4	4	4	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	2	3	3	3
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	4	3	3	3	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54	4	3	4	4	4	3	4	4	4
55	4	3	4	4	4	4	4	4	3
56	3	4	4	4	4	4	4	4	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	4	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	3	4	3	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	3	3	4	4	4	4	4	4	3
70	4	4	4	4	3	4	4	4	4

71	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	3	3	4	4	4	4	4	4
75	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	3	4
78	3	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	3	4	3	4	4	4	3	4	4
81	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	4	3	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	4	3	4	3	4	3	4	3	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	4	3
89	4	3	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	3	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3
93	4	4	3	4	3	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	3	3	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	3
96	4	4	4	4	4	3	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	3	4	4	4	3	3
99	4	4	4	4	3	3	3	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	3	3
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3
102	3	3	4	4	4	4	4	4	3
103	4	4	4	4	4	3	4	4	3
104	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	4	4	4	4	3	4	3	4	3
106	4	4	3	3	4	4	4	4	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	3	4	4	4	4	4	4	3	4

110	4	4	4	4	4	4	4	4	3
111	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	3	3	4	4	3	4	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	3	4	4	4	3	4	4	3	3
118	3	3	3	4	4	3	3	3	3
119	3	3	3	4	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	4	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	4	3	4	4	4	4	3	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	3	4	4	4	3
126	4	4	3	4	4	4	4	4	3
127	4	4	4	4	4	4	4	3	3
128	3	3	3	3	3	3	4	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	3	4
131	4	4	4	3	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	3	3	3	4	4	4	4	4	4
134	4	3	4	4	4	4	4	4	3
135	4	3	3	4	4	4	4	3	3
136	3	3	4	4	4	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	4	3	4	4	3
139	3	3	3	4	4	3	3	3	3
140	4	4	4	4	3	4	4	3	3
141	3	3	3	4	3	3	3	3	4
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	3	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	3
148	3	4	3	4	4	4	4	3	3

149	4	4	3	4	4	4	4	3	4
150	4	3	3	4	4	4	3	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	3	4	4	3	3	3	3
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3
155	4	3	3	4	4	3	3	3	3
156	3	3	4	3	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	3	3	3	3
158	4	3	4	4	4	4	4	3	4
159	4	3	4	4	4	4	3	4	4
160	3	3	4	4	4	4	4	4	3
161	3	3	3	4	3	4	4	3	3
162	4	3	4	4	4	4	4	3	3
163	4	4	4	3	3	4	4	3	3
164	4	4	3	3	4	4	4	3	3
165	4	4	4	4	4	4	4	3	3
166	4	4	4	4	3	3	4	3	3
167	4	4	4	4	4	4	4	4	3
168	3	3	3	4	3	3	3	3	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	3
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	4	3	4	4	4	4	4	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	3	3	4	3	3
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	4	4	3	4	4	4	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	4
177	4	4	4	4	4	4	4	3	3
178	3	3	3	4	4	4	4	4	3
179	4	4	4	4	4	3	4	3	4
180	3	4	3	4	4	4	4	3	3
181	4	4	4	4	4	4	4	3	3
182	4	3	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	3	4	3	3
184	4	4	4	4	3	4	4	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	3	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4

188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4
190	4	3	4	4	4	4	4	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	4	4	4	4	4	3	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3
195	4	3	4	4	4	4	4	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR	752	747	752	772	758	752	763	733	711
NRR PER UNSUR	3.70	3.68	3.70	3.80	3.73	3.70	3.76	3.61	3.50
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.111)	0.412	0.409	0.412	0.423	0.415	0.412	0.418	0.401	0.389
IKM Unit Pelayanan									92.23

1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW III 2025





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan II 2025**



**Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu
Kementerian Kelautan dan Perikanan
2025**

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

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

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Karangantu periode Triwulan II 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	93.06	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91.44	A
3	Waktu Penyelesaian	92.36	A
4	Biaya/Tarif	93.87	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.71	A
6	Kompetensi Pelaksana	92.59	A
7	Perilaku Pelaksana	93.06	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	89.24	A
9	Sarana dan Prasarana	87.15	B

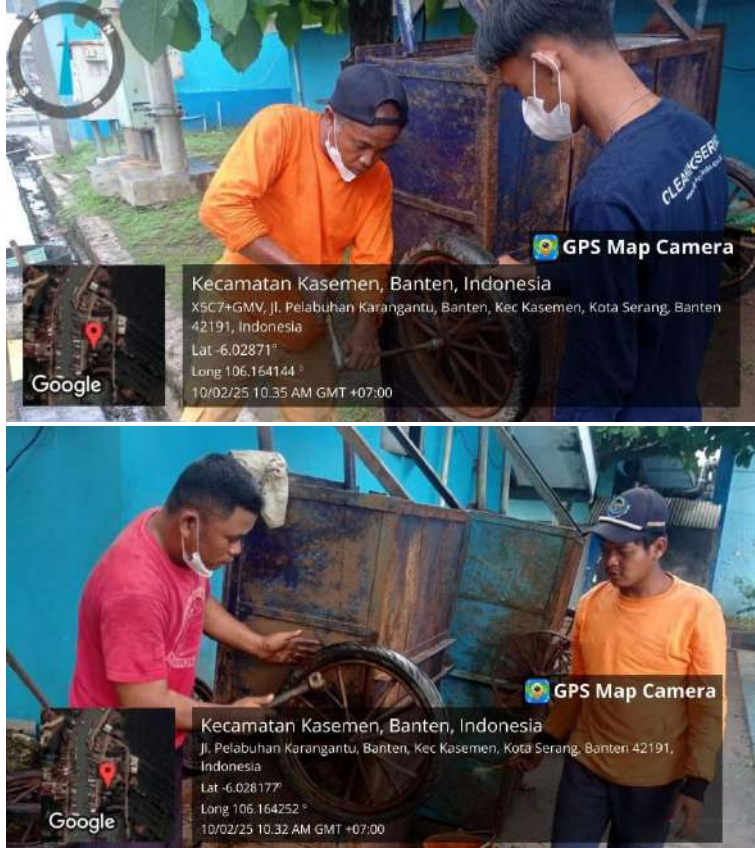
Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 6(Kesigapan Petugas)	Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.	1				Timja Dukman
2	Unsur 8 (Pengaduan)	Sosialisasi Penanganan Pengaduan dengan Forum Konsultasi Publik dan publikasi media sosial.	1				Tim Penanganan Pengaduan
		Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya		1			
		Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan di area kedai pesisir		1			
	Unsur 2 (Kemudahan)	Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu		1			

	Prosedur)	tahun 2025 secara offline dan online.					
--	------------------	---------------------------------------	--	--	--	--	--

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL di tindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Perbaikan trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu (TL SKM TW IV 2024)	Sudah	Perbaikan trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu (10 Februari 2025)	 The documentation consists of two photographs showing the repair of a wooden fish transport trolley. The top photo shows two men working on the wheel of a trolley, with a GPS overlay indicating the location as Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia. The bottom photo shows a man working on the wheel of a trolley, also with a GPS overlay indicating the same location.	

2	Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2020 tentang pemanfaatan BMN (TL TW IV 2024)	Sudah	Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2020 tentang pemanfaatan Barang Milik Negara kepada pengguna jasa bangunan Kedai Pesisir, Pasar Ikan, dan Kios Nelayan di PPN Karangantu (9 Januari 2025)	
---	--	-------	---	--

3	Sosilaisasi Penanganan pengaduan	Sudah	Melaksanakan Forum Konsultasi Publik yang di dalamnya ada Sosialisasi Penanganan Pengaduan untuk petugas Pelayanan dan publikasi di media sosial PPN Karangantu (13 Juni 2025)	 
---	----------------------------------	-------	--	--

					
4	Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima	Sudah	Sosialisasi Peningkatan Budaya Pelayanan Prima untuk Petugas Pelayanan (13 Juni 2025)		

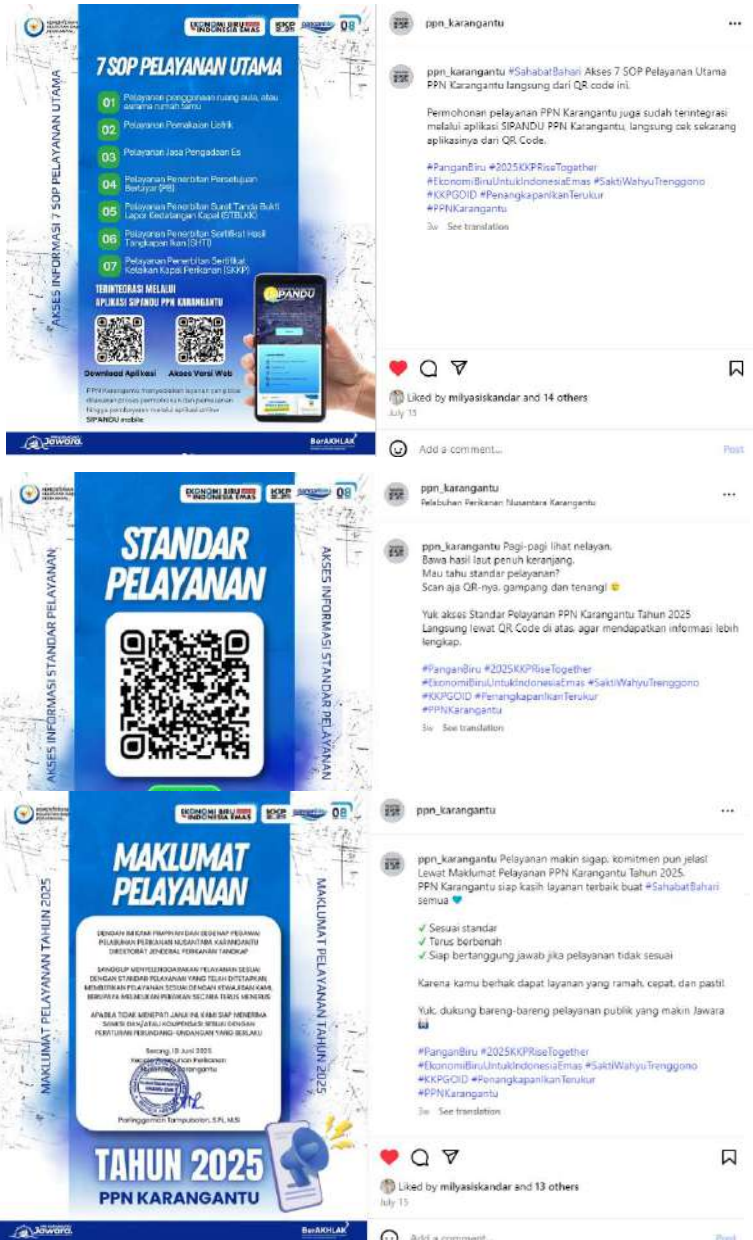


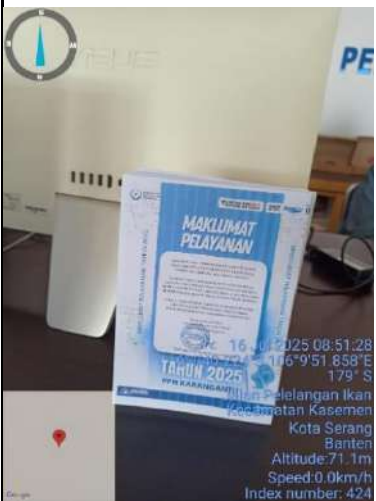
5	Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya	sudah	Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya (6 Agustus 2025)	 ppn_karangantu Original audio ppn_karangantu Sahabat Bahari, yuk paham! Penerapan biaya Pas Masuk Pelabuhan bukan semata-mata kebijakan baru, melainkan merupakan bagian dari aturan pemerintah yang diatur dalam PP Nomor 85 Tahun 2021 tentang jenis atas tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) yang berlaku di Kementerian Kelautan dan Perikanan. Untuk lebih lengkapnya, sahabat bahari bisa baca langsung PP 85 Tahun 2021. Awalnya, area parkir di pelabuhan perikanan tidak dikenakan biaya. Namun, sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, bahwa setiap aset negara harus dimanfaatkan untuk mendukung penerimaan negara. Pemanfaatan aset negara ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan aset tersebut dan menghasilkan pendapatan bagi negara. Dan izin pemanfaatan lahan parkir ini, dikelola oleh Koperasi Mina Liked by milyasiskandar and 29 others May 1 Add a comment... Post  ppn_karangantu ppn_karangantu Sahabat Bahari, yuk paham! Awalnya, area parkir di pelabuhan perikanan tidak dikenakan biaya. Namun, sesuai Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah, bahwa setiap aset negara harus dimanfaatkan untuk mendukung penerimaan negara. Pemanfaatan aset negara ini bertujuan untuk mengoptimalkan penggunaan aset tersebut dan menghasilkan pendapatan bagi negara. Dan izin pemanfaatan lahan parkir ini, dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara Sejahtera yang telah melalui proses kontrak dengan PPN Karangantu. Semua ini dilakukan sesuai aturan. Selengkapnya bisa cek info dan dasar hukumnya di PP 27 Tahun 2014, atau keputusan terkait lainnya, ya! Edited · 13w · See translation wir_wir15 UU no 8 tahun 1999 kenapa gak dimasukkan min? Liked by milyasiskandar and 32 others May 1 Add a comment... Post
---	--	-------	---	---

--	--	--	--	--	--

					
--	--	--	--	---	--

6	Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan diarea kedai pesisir	6 Agustus 2025	Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan diarea kedai pesisir (6 Agustus 2025)		
---	--	----------------	---	--	--

7	Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online.	sudah	Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online. (15-16 Juli 2025)	 The image displays three vertical posters for the PPN Karangantu 2025 initiative, alongside three screenshots of Instagram posts from the official account @ppn_karangantu. Top Poster: 7 SOP PELAYANAN UTAMA (7 Main Service SOPs). It lists seven key services: 01. Pelayanan pengabdian ruang adat, adat warisan tradisi suku; 02. Pelayanan Pemukiman Unik; 03. Pelayanan Jasa Pengabdian Es; 04. Pelayanan Perawatan Penuliharaan Berdaya Diri; 05. Pelayanan Perawatan Suku Tenda Bukit Lapor Kematangan Kasut (GTBLUK); 06. Pelayanan Perawatan Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan (SHTI); 07. Pelayanan Perawatan Sertifikasi Kelahiran Kupu-kupu (SKKP). It also promotes the SPANDU mobile app with QR codes for download and access. Middle Poster: STANDAR PELAYANAN (Service Standard). It features a large QR code for accessing the standard information. Bottom Poster: MAKLUMAT PELAYANAN TAHUN 2025 (2025 Service Information). It provides details about the service information for the year 2025, including a QR code and the text 'TAHUN 2025 PPN KARANGANTU'. Instagram Posts: Post 1 (July 13): Announces the 7 SOP Pelayanan Utama and mentions the SPANDU app. Post 2 (July 13): Promotes the 'Standar Pelayanan' (Service Standard) and encourages users to scan the QR code. Post 3 (July 15): Promotes the 'Maklumat Pelayanan Tahun 2025' (2025 Service Information) and encourages users to scan the QR code.
---	---	-------	---	---

				 16 Jul 2025 08:51:28 6°14'09.51858"E 106°9'51.858"E 179° S Pelelangan Ikan Kasemen Kota Serang Banten Altitude: 71.1m Speed: 0.0km/h Index number: 424	 16 Jul 2025 08:52:37 6°14'09.974 S 106°9'51.384"E 227° SW Altitude: 40.9m Speed: 0.0km/h Index number: 425
				 16 Jul 2025 08:54:45 6°14'11.51858"E 106°9'51.328"E 223° SW Kasemen Serang City Banten Altitude: 20.0m Index number: 429	 16 Jul 2025 08:55:05 6°14'11.51858"E 106°9'51.328"E 223° SW Kasemen Serang City Banten Altitude: 20.0m Speed: 0.0km/h Index number: 430

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: PPN Karangantu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut Triwulan II 2025 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)= $(3/3 \times 100\% = 100\%)$ yaitu diantaranya :

1. Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya.
2. Memberikan informasi menggunakan pengeras suara di area dermaga untuk ketertiban kapal dan parkir kendaraan di area kedai pesisir.
3. Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online.



Serang, 13 Oktober 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,


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