



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

TRIWULAN IV

20
25

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	2
DAFTAR GAMBAR	3
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 Pelaksana 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 IV	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
1.1 Jumlah Responden SKM	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	9
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	
KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	1
1. Kuesioner	1
2. Hasil Olah Data SKM	3
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	4
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya	6

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	4
Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	6
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur	8
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut	10

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tren Nilai IKM

11

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu sebagai *service provider* dan *service arranger* memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dalam menjalankan perannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Untuk mewujudkan upaya perbaikan layanan secara berkelanjutan maka PPN

Palabuhanratu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagi seluruh pengguna jasa lingkup PPN Palabuhanratu pada Triwulan IV (Oktober-Desember) tahun 2025. Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Direktur Jenderal Perikanan Tangkap Nomor 56/KEP-DJPT/2015 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri KKP Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
- Keputusan Menteri KKP Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik.

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 publik yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik melalui website SUSAN KKP (<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/80>) yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Palabuhanratu 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 lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Oktober s.d Desember dengan rincian untuk Triwulan IV sebagai berikut:

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Jadwal		
		Oktober	November	Desember
1.	Persiapan			
2.	Pelaksanaan Survei			
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil			
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil			

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 100 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 80 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Untuk dapat memberikan kesimpulan secara kuantitatif, maka Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dicocokkan dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 2. Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.000 – 2.599	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2.600 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.064 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.532 – 4.000	88.31 - 100	A	Sangat Baik

Sedangkan untuk penarikan kesimpulan secara kualitatif didasarkan pada hasil analisis terutama terkait beberapa hal yang menjadi faktor penyebab nilai IKM tersebut dihasilkan, dapat berupa unsur pelayanan apa yang menonjol (sangat tinggi atau sangat rendah).

Tabulasi skor jawaban responden diperoleh untuk mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Jumlah nilai per unsur;
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur, yaitu jumlah nilai per unsur dibagi jumlah responden;
3. Nilai Kepuasan Masyarakat (KM), yaitu (jumlah nilai semua unsur dibagi jumlah responden dikali jumlah unsur) x 25.

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 81 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	59	72,84%
		Perempuan	22	27,16%
2	Pendidikan	SD	12	14,81%
		SMP	4	4,94%
		SMA	43	53,09%
		DIII	-	-
		SI	22	27,16%
		S2	-	-
3	Pekerjaan	PNS	8	9,88%
		TNI/Polri	-	-
		Pelajar	-	-
		Pelaku Usaha KKP	53	65,43%
		Swasta	14	17,28%
		Wirausaha	6	7,41%
4	Jenis Layanan	Air	10	12,35%
		Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	4	4,94%
		Bengkel	4	4,94%
		Listrik	12	14,81%
		Pas masuk harian dan berlangganan	8	9,88%
		Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan	6	7,41%

		menunjang kegiatan perikanan		
		Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan	4	4,94%
		Persetujuan berlayar	8	9,88%
		Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	4,94%
		Sertifikat kelaikan kapal perikanan	5	6,17%
		Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	8	9,88%
		Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	8	9,88%

1.2 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. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,96	3,98	3,97	3,95	3,95	3,95	3,93	3,96	3,93
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,59 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan:

U1 : Persyaratan

U2 : Sistem, mekanisme dan prosedur

U3 : Waktu penyelesaian

U4 : Biaya/Tarif

U5 : Produk spesifikasi jenis pelayanan

U6 : Kompetensi Pelaksana

U7 : Perilaku Pelaksana

U8 : Penanganan pengaduan, saran dan masukan

U9 : Kualitas Sarana dan Prasarana

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tiga Unsur layanan terendah yaitu Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,93 ,nilai terendah kedua yaitu Kualitas Sarana dan Prasarana dengan nilai 3,93 dan nilai terendah ketiga adalah Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai 3,95.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,98, kemudian nilai tertinggi kedua yaitu Waktu penyelesaian dengan nilai 3,97 dan Persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,96.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Salah satu faktor penyebab utama adalah kerusakan pada beberapa sarana akibat banjir yang terjadi apabila terjadi intensitas hujan yang tinggi. Dampaknya, akses jalan menuju lokasi pelayanan mengalami kerusakan dan sedang dalam proses perbaikan pada jembatan, sehingga mengganggu kenyamanan dan kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan.
- Kadang air mati.
- Pelayanan sudah bagus melalui whatsapp SIRATU harus dikembangkan lagi.
- Untuk tarif listrik yang di komplek kalau bisa perhitungannya di Tarif Rumah tangga.
- Untuk pelayanan sudah cukup baik, namun agar lebih di tingkatkan kembali untuk percepatan dalam proses penginputan SHTInya.

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.

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

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

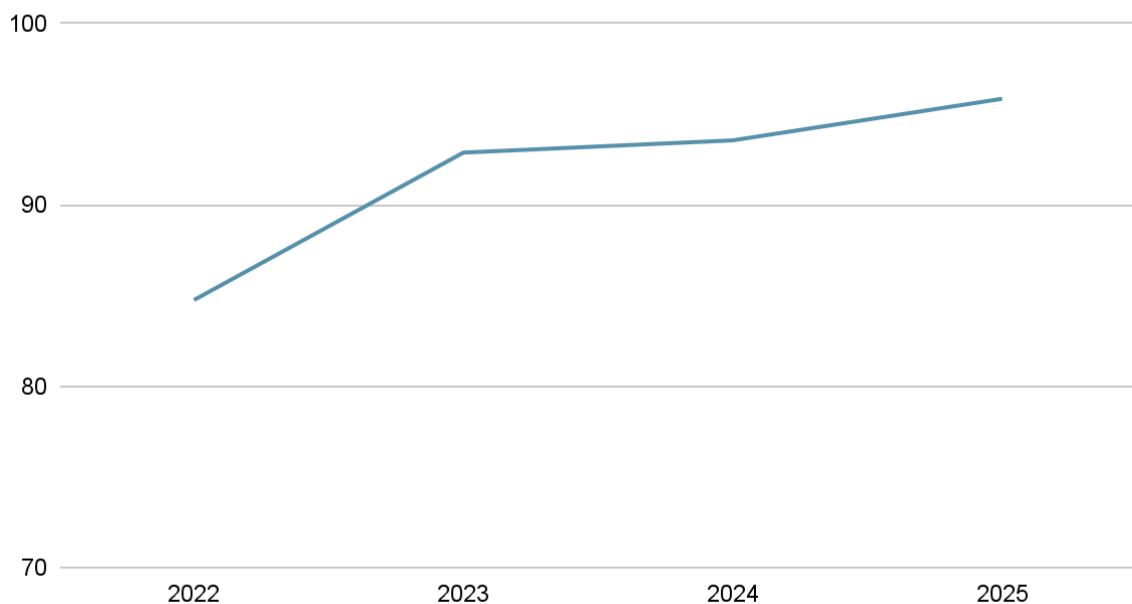
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (bulan)			Penanggung Jawab
			1	2	3	
1	Perilaku Pelaksana (U7)	Melakukan implementasi setelah dilakukannya kegiatan peningkatan kompetensi petugas pelayanan	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan
2	Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)	Melakukan kerja bakti dalam rangka memelihara sarana prasarana yang sudah ada terutama pada bagian jembatan yang sudah diperbaiki	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)	Mensosialisasikan Standar Operasional Prosedur layanan yang ada di PPN Palabuhanratu	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan

yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai SKM PPN Palabuhanratu Tahun 2022-2025 (Triwulan IV)



Gambar 1. Tren Nilai IKM

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 (Triwulan IV) pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan IV mulai Bulan Oktober sampai dengan Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 98,59. Nilai SKM menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 (Triwulan IV).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu perilaku pelaksana, kualitas sarana dan prasarana dan produk spesifikasi jenis pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian dan persyaratan.

Palabuhanratu, 12 Januari 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Palabuhanratu



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Sarwono, A.Pi

LAMPIRAN

1. Kuesioner



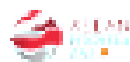
KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT : PPN PALABUHANRATU



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/80>



Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : PPN Palabuhanratu

Data Layanan

- Pilih Layanan
- ☐ Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
 - ☐ Pemakaian Listrik
 - ☐ Pelayanan Bengkel
 - ☐ Pelayanan Pas Masuk
 - ☐ Pelayanan Pengadaan Air
 - ☐ Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin
 - ☐ Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
 - ☐ Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapar (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
 - ☐ Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
 - ☐ Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
 - ☐ Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
 - ☐ Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

Data Responden

- Waktu Survey **05-Sep-2023 17:28**
- Nama
- Jenis Usaha ☐ Perseorangan ☐ Korporasi
- Jenis Kelamin/Gender ☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan
- Usia ☐ < 25 Tahun ☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun
- Pendidikan ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
- Pekerjaan ☐ ASN ☐ TNI/POLRI ☐ Pelaku Usaha KKP ☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha Non KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 - ☐ Sangat Mudah
 - ☐ Mudah
 - ☐ Kurang mudah
 - ☐ Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 - ☐ Sangat sesuai
 - ☐ Sesuai
 - ☐ Kurang sesuai
 - ☐ Tidak sesuai

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

- ☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat

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

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

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

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan III 2025



Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu

Kementerian Kelautan dan Perikanan

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu 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 Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu pada Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,89	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,87	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,85	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,83	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,83	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,76	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,83	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,77	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,75	Sangat Baik

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

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (bulan)			Penanggung Jawab
			10	11	12	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)	Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas umum yang rusak	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan
2	Kompetensi Pelaksana (U6)	Dilakukan kegiatan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan
3	Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)	Mensosialisasikan kanal pengaduan yang ada di PPN Palabuhanratu	√	√	√	Kelompok kerja masing masing unit pelayanan

BAB IV

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Perbaikan dan pemeliharaan fasilitas umum yang rusak	Sudah	Pada hari Selasa, 16 Desember 2025 sedang dilakukan proses perbaikan jembatan yang mengalami kerusakan akibat banjir		
2	Dilakukan kegiatan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan	Sudah	Pada hari Sabtu-Minggu, 20-21 Desember 2025 telah dilakukan kegiatan peningkatan kompetensi SDM dan Petugas Pelayanan PPN Palabuhanratu		-

					
3	Mensosialisasikan kanal pengaduan yang ada di PPN Palabuhanratu	Sudah	Pada hari Kamis, 9 November 2025 dilakukan penayangan pada TV ruang pelayanan terkait kanal pengaduan yang ada di PPN Palabuhanratu		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

Pelabuhan Perikanan Nusantara Palabuhanratu telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (persentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut x 100%)

Palabuhanratu, 12 Januari 2026

Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Palabuhanratu



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Sarwono, A.Pi