



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

• • •  
• • •  
• • •  
• • •  
• • •

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PEMANGKAT

TRIWULAN I **2024**



<https://kkp.go.id/djpt/ppnpemangkat>

# KATA PENGANTAR

”

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 ini dengan tepat waktu. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu komponen penting dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat ataupun stakeholder selaku pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan publik yang telah diberikan di unit-unit pelayanan di lingkup Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara berkala per Triwulan (tiga bulan), untuk pelaksanaan Triwulan I Tahun 2024 dilaksanakan pada bulan Januari s.d. Maret Tahun 2024 di unit-unit pelayanan di wilayah Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat.

Demikian laporan ini kami susun, harapan kami semoga bermanfaat dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik agar dapat ditingkatkan demi mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Selanjutnya saran dan koreksi yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan laporan ini.

Sambas, 19 April 2024  
Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Pemangkat,



Anam Tofani, S.Pi.,M.Si

# DAFTAR ISI

→	I	Kata Pengantar
→	II	Daftar Isi
→	01	BAB I Pendahuluan
→	01	1.1. Latar Belakang
→	02	1.2. Dasar Pelaksanaan SKM
→	03	1.3. Maksud dan Tujuan
→	04	BAB II Pengumpulan Data SKM
→	04	2.1. Pelaksana SKM
→	07	2.2. Metode Pengumpulan Data
→	08	2.3. Lokasi Pengumpulan Data
→	08	2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

→	09	2.5. Penentuan Jumlah Responden
→	10	<b>BAB III Hasil Pengolahan Data SKM</b>
→	10	3.1. Jumlah & Komposisi Responden
→	13	3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat
→	19	<b>BAB IV Analisis Hasil SKM</b>
→	19	4.1. Analisis Kekurangan & Kelebihan Unsur Layanan
→	20	4.2. Rencana Tindak Lanjut
→	21	4.3. Tren Nilai SKM
→	22	<b>BAB V Kesimpulan</b>

# BAB I PENDAHULUAN



## 1.1. Latar Belakang

Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperbaharui. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur negara agar lebih berdaya guna dan berhasil dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional terkhusus dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam rangka reformasi birokrasi, setiap Instansi pemerintah harus meningkatkan kinerja dan pelayanan publik. Untuk mengetahui perkembangan kinerja dan pelayanan pada Instansi Pemerintah, Kementerian Kelautan dan Perikanan menetapkan kebijakan tentang pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui penilaian partisipatif masyarakat.

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.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator kualitas pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah), maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Keputusan Dirjen Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan Nomor 56/KEP-DJPT/2015 tentang Petunjuk Teknis pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit pelayanan publik lingkup Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Data survei kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran survei kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (street level bureaucracy) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (street level bureaucracy) merupakan bagian dari instansi Pemerintah (UPT) yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya. Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada unit-unit pelayan. Upaya tersebut antara lain dengan melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM).

## 1.2. Dasar Pelaksanaan SKM

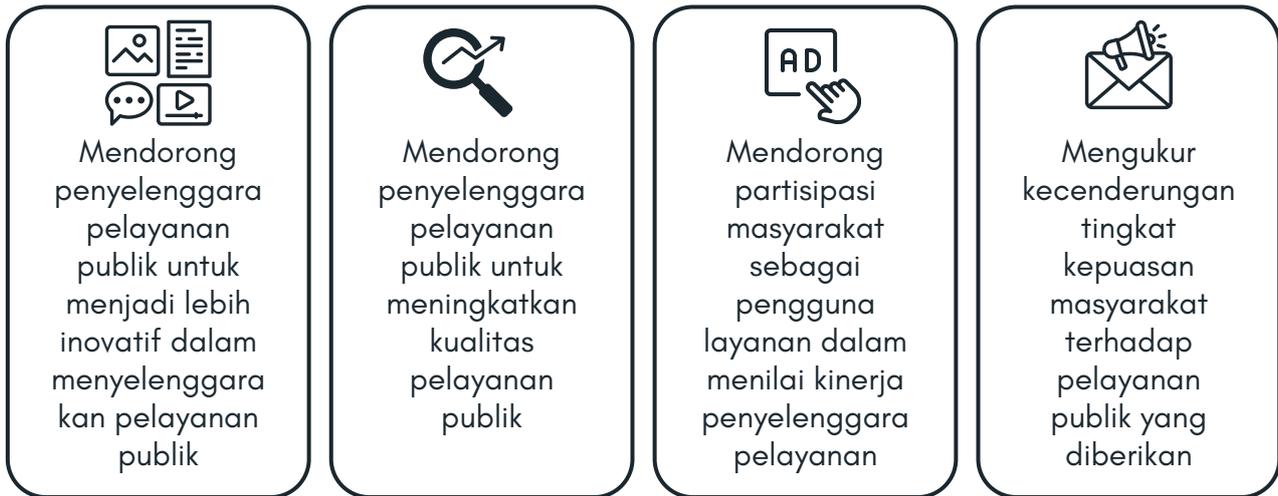


- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan & Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;

## 1.3. Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM sebagai berikut.



## Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat

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

# **BAB II**

# **PENGUMPULAN DATA SKM**



## 2.1. Pelaksana SKM

### 2.1.1 Gambaran Umum Unit Penyelenggara Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Jumlah petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan publik sebanyak 17 pegawai. Adapun jenis pelayanan publik yang diselenggarakan sebagai berikut.

**01** Persetujuan Berlayar

**07** Jasa Sewa Alat dan Kendaraan

**02** STBL Kedatangan Kapal Perikanan

**08** Jasa Sewa Lahan & Bangunan

**03** Jasa Tambat Labuh

**09** Sertifikat CPIB

**04** Jasa Listrik

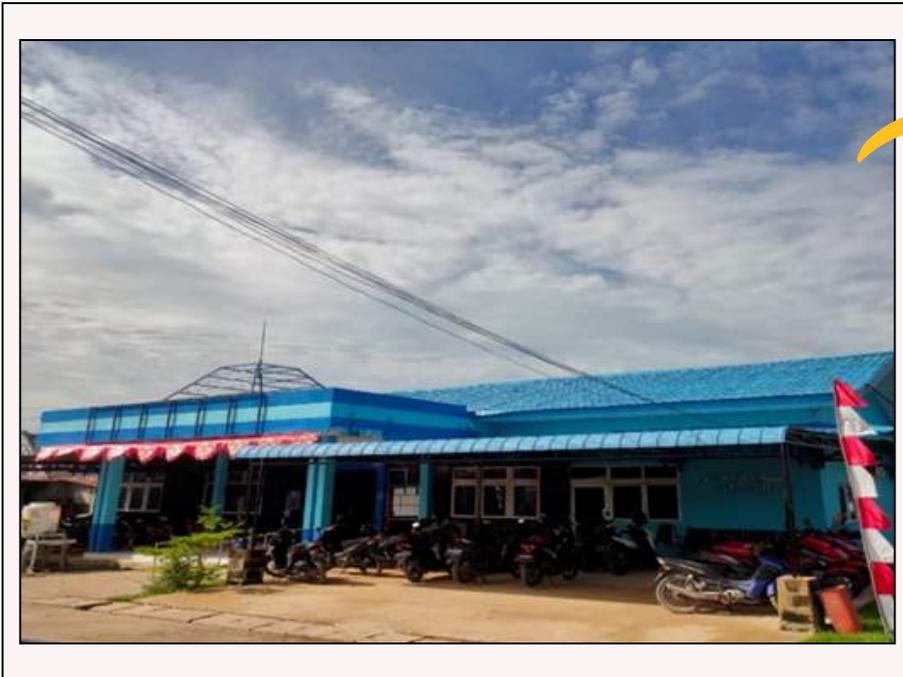
**10** SHTI Lembar Awal

**05** Jasa Pas Masuk

**11** SKKP Ijin Daerah

**06** Jasa Air Bersih

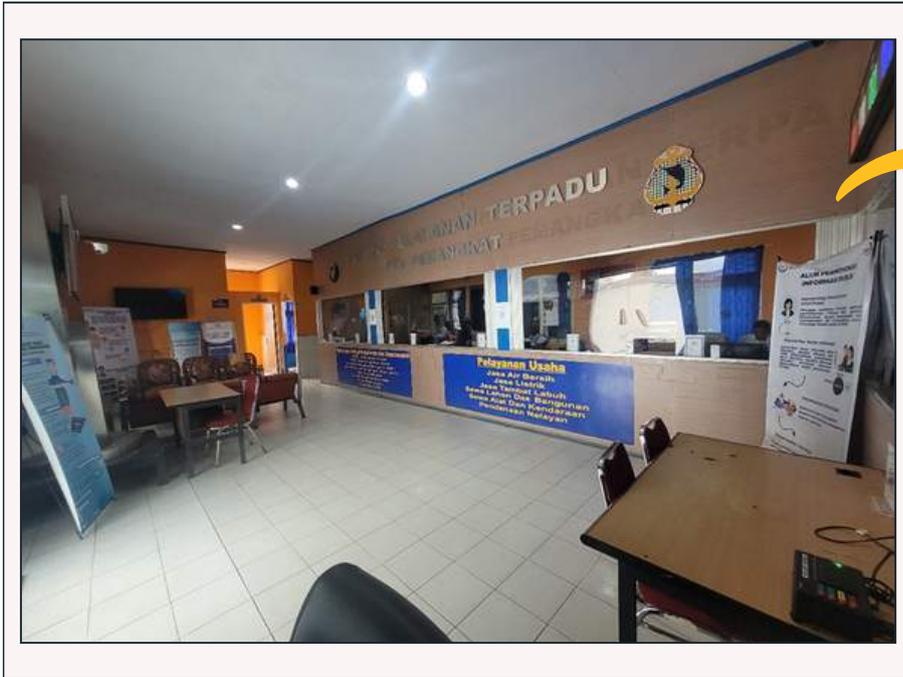
## Dokumentasi Pendukung Lainnya



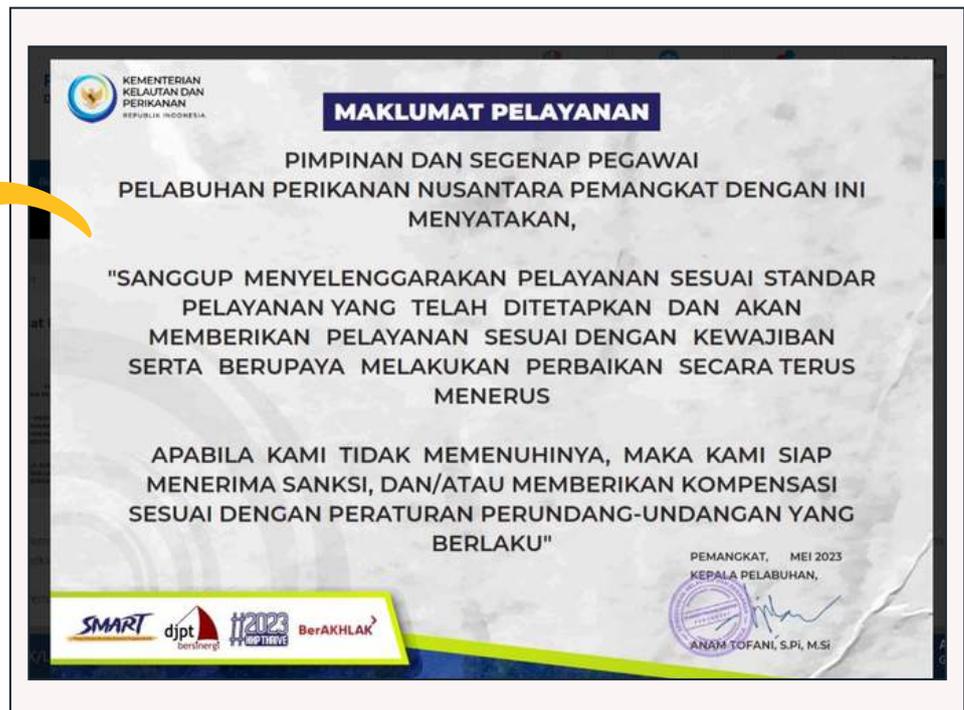
Kantor Pelayanan Terpadu

Ruang Pelayanan Terpadu





Ruang Pelayanan Terpadu



Maklumat Pelayanan

## 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM di PPN Pemangkat dilakukan dengan membagikan tautan untuk penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari aplikasi SUSAN KKP yang dalam pengisiannya tetap dilakukan oleh pengguna jasa. 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 UPP PPN Pemangkat yaitu :

- Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian : Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Biaya/tarif : Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku.
- 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.
- Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan serta sertifikasi yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman dalam menjalankan tugas.
- Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 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 pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2024 dilakukan di Wilayah Kerja Operasional PPN Pemangkat, sedangkan pengisian kuesioner tetap dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

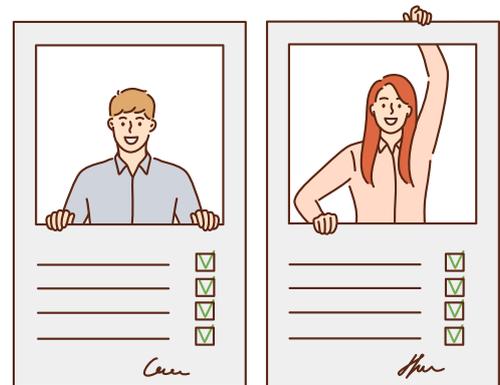
## 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 bulan. Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2024 dilaksanakan dengan rincian sebagai berikut.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Membagikan tautan penilaian dan melaksanakan pengisian SKM oleh pengguna jasa	Januari s.d. Maret 2024
2.	Mengolah data dan membuat laporan	April 2024

## 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan/pengguna jasa dari seluruh jenis pelayanan pada pelayanan publik Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada pelayanan publik PPN Pemangkat dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 80 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 66 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



**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN**  
**DATA SKM**



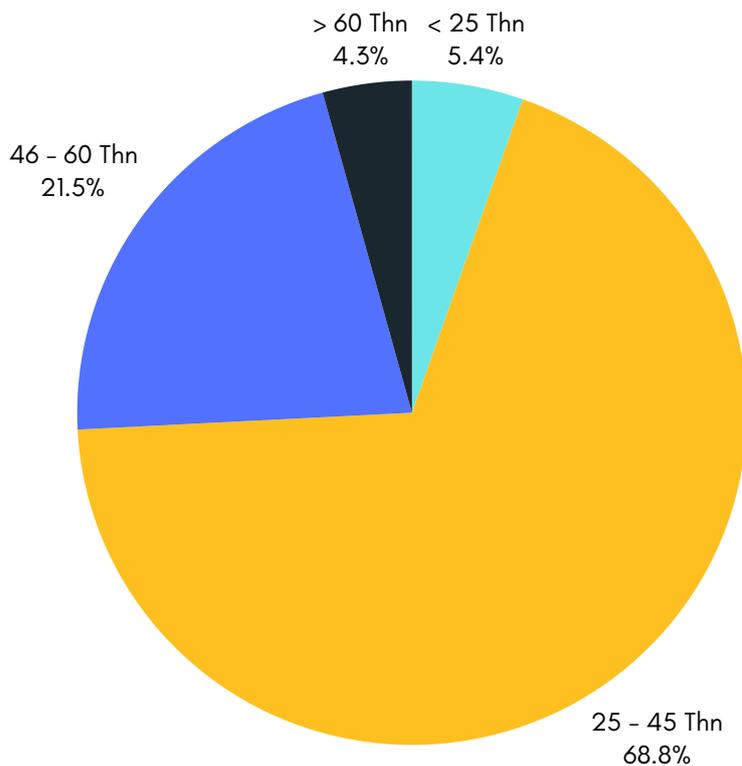
### 3.1. Jumlah & Komposisi Responden SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara acak kepada pelaku masyarakat perikanan dan survei mendapatkan sampel berjumlah 93 responden yang melakukan usahanya di Wilayah Kerja Operasional PPN Pemangkat mulai dari Pemilik Kapal, Nakhoda, Pengurus Kapal, Pengumpul Ikan, Pedagang Ikan, Pemilik Kios-kios atau Warung-warung, dan Pengguna Jasa lainnya.

Berikut rincian responden SKM Triwulan I Tahun 2024:

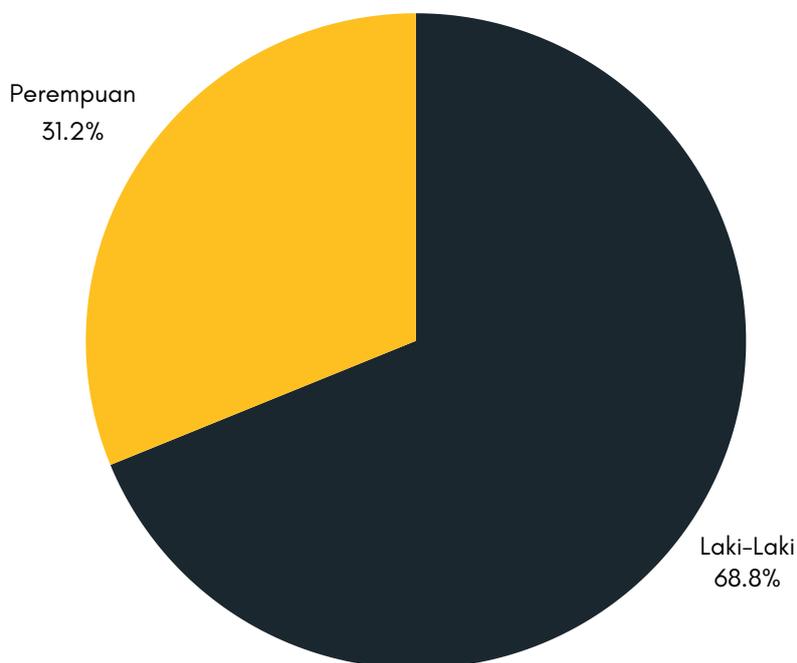
a. Berdasarkan Usia

Jumlah responden berdasarkan usia terdiri dari dibawah 25 tahun sebanyak 5 orang, 25-45 tahun sebanyak 64 orang, 46-60 tahun sebanyak 20 orang, dan diatas 60 tahun sebanyak 4 orang. Adapun persentase tersebut dapat dilihat pada diagram sebagai berikut.



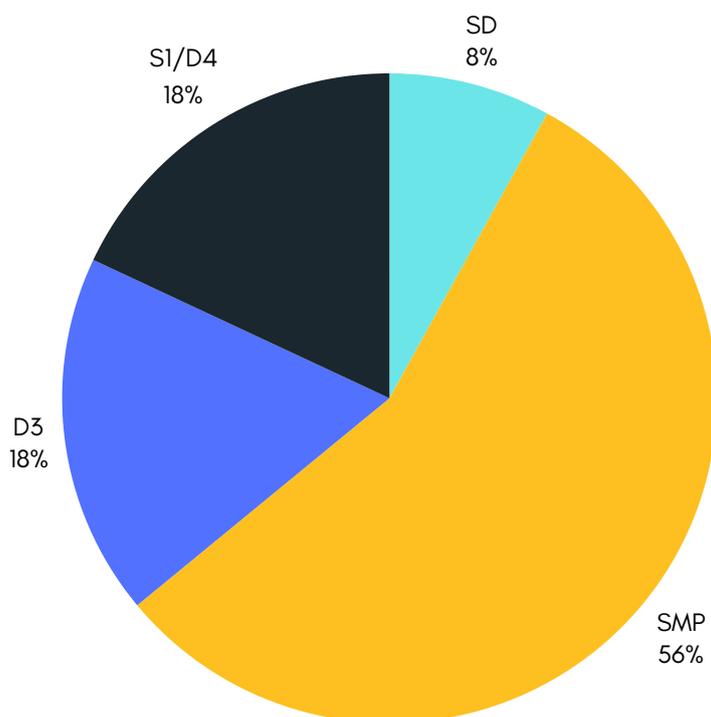
b. Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 64 Laki-laki dan 29 Perempuan. Adapun persentase tersebut dapat dilihat pada diagram sebagai berikut.



b. Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan terdiri dari SD berjumlah 4 orang, SMP berjumlah 28 orang, SMA/SMK berjumlah 43 orang, dan D3 berjumlah 9 orang serta S1/D4 9 orang. Adapun persentase tersebut dapat dilihat pada grafik di sebagai berikut.



d. Berdasarkan Jenis Layanan

Jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang terbagi menjadi 11 bagian dijabarkan pada tabel sebagai berikut.

No	Jenis Pelayanan	Jumlah (Orang)
1.	Pelayanan Persetujuan Berlayar (PB)	10
2.	Pelayanan STBL Kedatangan Kapal Perikanan (STBLKK)	11
3.	Pelayanan Tambat/Labuh	10
4.	Pelayanan Jasa Listrik	9
5.	Pelayanan Jasa Pas Masuk	11
6.	Pelayanan Jasa Air Bersih	8
7.	Pelayanan Jasa Sewa Alat dan Kendaraan	6
8.	Pelayanan Sewa Lahan dan Bangunan	6
9.	Pelayanan Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	8
10.	Pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan Lembar Awal (SHTI)	7
11.	Penerbitan SKKP Ijin Kapal Daerah	7

## 3.2. IKM (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Dari hasil pengisian kuisisioner penilaian dan pengolahan data SKM Triwulan I Tahun 2024, didapatkan Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur/IKM per Unsur, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per layanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan secara lengkap sebagai berikut.

### 1. Pelayanan Persetujuan Berlayar

Dari hasil pengisian kuisisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,90	3,90	3,60	4	3,90	3,60	3,70	3,80	3,60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,44 (Sangat Baik)								

### 2. Pelayanan Pas Masuk

Dari hasil pengisian kuisisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,36	3,36	3,55	3,55	3,45	3,27	3,36	3,36	3,27
Kategori	B	B	A	A	B	B	B	B	B
IKM Layanan	84,85 (Baik)								

### 3. Pelayanan Air Bersih

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,50	3,38	3,38	3,38	3,38	3,5	3,38	3,25	3,13
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	84,03 (Baik)								

### 4. Pelayanan Tambat Labuh

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,70	3,60	3,40	3,70	3,70	3,50	3,80	3,70	3,40
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	A	B
IKM Layanan	90,28 (Sangat Baik)								

### 5. Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,50	3,50	3,50	3,50	3,33	3,50	3,50	3,67	3,33
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	A	B
IKM Layanan	87,04 (Baik)								

### 6. Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,50	3,33	3,33	3,17	3,33	3,17	3,33	3,33	3,17
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	82,41 (Baik)								

## 7. Pelayanan Listrik

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,22	3,33	3,33	3,67	3,22	3,33	3,22	3,00	3,33
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	A	B
IKM Layanan	82,41 (Baik)								

## 8. Pelayanan Penerbitan S-CPIB

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,75	3,75	3,75	4,00	3,75	3,75	3,88	3,75	3,63
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,44 (Sangat Baik)								

### 9. Pelayanan Penebitan SHTI-LA

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,71	3,71	3,86	4,00	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,05 (Sangat Baik)								

### 10. Pelayanan STBL Kedatangan Kapal Perikanan

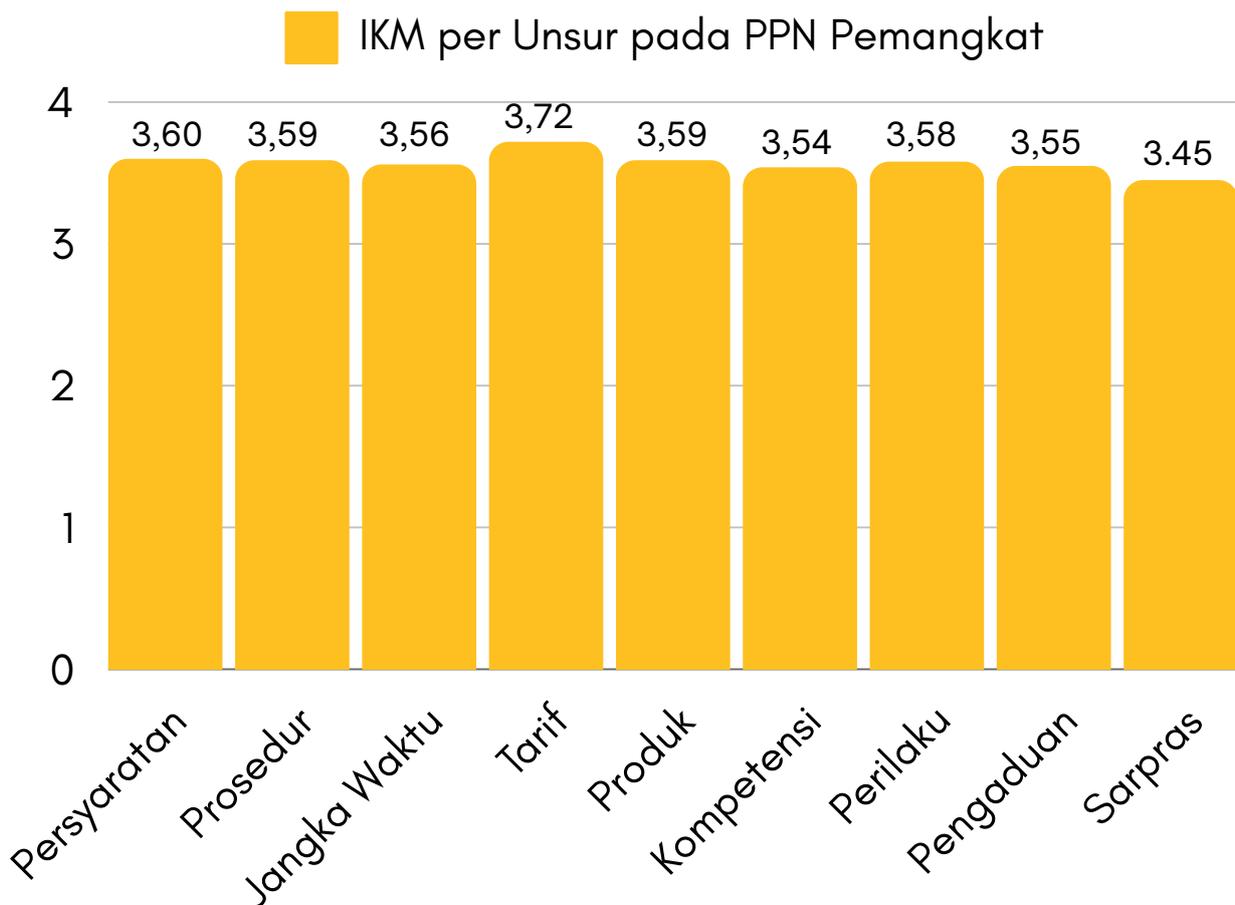
Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,73	3,82	3,82	3,91	3,82	3,82	3,73	3,73	3,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	94,44 (Sangat Baik)								

### 11. Pelayanan Penerbitan SKKP Izin Daerah

Dari hasil pengisian kuisioner didapatkan Nilai Indeks Pelayanan Publik sebagai berikut:

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,71	3,71	3,57	3,86	3,71	3,71	3,71	3,71	3,71
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Layanan	92,86 (Sangat Baik)								



# **BAB IV ANALISIS HASIL SKM**



## 4.1. Analisis Kelemahan/Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Sarana dan Prasarana Pelayanan mendapatkan nilai terendah yakni 3,45. Diikuti oleh Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,54 sebagai nilai terendah kedua. Untuk Pengaduan menjadi tiga unsur terendah dengan nilai 3,55.
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,72 dari unsur layanan, dan Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua sebesar 3,60 diikuti oleh Unsur Prosedur, Produk dengan nilai yang sama sebesar 3,59.
3. Adapun jenis pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi sebesar 94,44 adalah STBL Kedatangan Kapal, Penerbitan S-CPIB dan Surat Persetujuan Berlayar, sedangkan jenis pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sebesar 82,41 yaitu Jasa Listrik dan Penggunaan Tanah dan Bangunan di Pelabuhan Perikanan.

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

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai rendah karena kurangnya sarana dan prasaran yang memadai di PPN Pemangkat, seperti ruang pelayanan yang mengalami banjir rob ketika air laut pasang, dsb. Untuk kompetensi pelaksana dikarenakan adanya penambahan pegawai baru yang menangani pelayanan publik yang belum mendapatkan pelatihan/diklat. Pada unsur Pengaduan dikarenakan belum adanya sosialisasi secara berkala kepada pengguna jasa.
2. Nilai IKM layanan paling rendah ada di Pelayanan Jasa Listrik dan Penggunaan Tanah & Bangunan. Pada Jasa Listrik hal ini dikarenakan instalasi jaringan listrik sudah mencapai habis masa umur ekonomisnya yang mengakibatkan sering terjadinya trip pada Pengguna Jasa. Untuk Penggunaan Tanah dan Bangunan dikarenakan adanya pergantian petugas pelayanan sehingga dalam proses administrasi memerlukan waktu lebih, serta adanya komplain dari Pengguna Kios yang bangunannya mengalami kerusakan dan minta untuk di rehab dengan kondisi tetap digunakan untuk aktivitas bisnis dimana hal ini tidak sesuai dengan SOP yang mengharuskan kios tersebut dalam kondisi kosong/tidak digunakan untuk aktivitas bisnis ketika dilakukannya rehab/perbaikan.

## 4.2. Rencana Tindak Lanjut

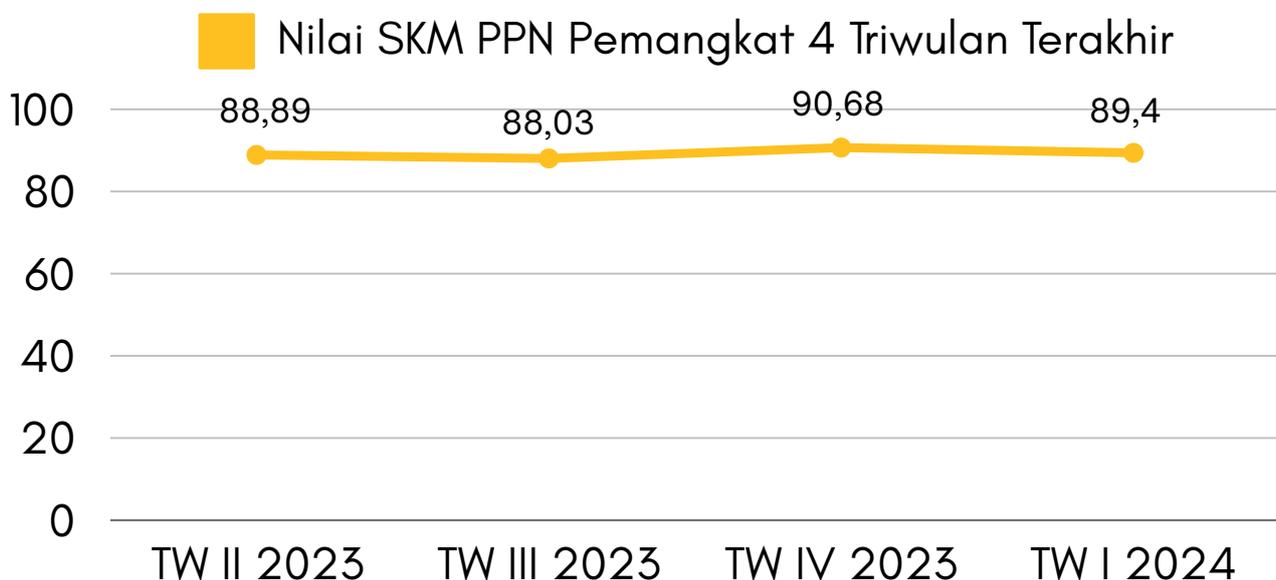
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

No	Prioritas Unsur	Progam/ Kegiatan	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	TW I 2025	PJ
1.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penerapan Portal Pas Masuk Semi Otomatis	V				Timja TKPU
2.	Kompetensi Pelaksana	Kegiatan peningkatan pelayanan publik dan operasional pelabuhan	V				Timja Dukman
3.	Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;	Mensosialisasikan Penanganan Pengaduan Online Melalui Whatsapp	V				Pelayanan Publik

### 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 pada Unit Pelayanan Publik Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa pada triwulan I tahun 2024 terdapat kepenurunan sebesar 1,28 dibandingkan dengan periode triwulan IV tahun 2023, setelah sebelumnya mengalami kenaikan nilai IKM sebesar 2,65 pada periode sebelumnya. Hal ini kemungkinan dikarenakan adanya perbaikan yang dilakukan PPN Pemangkat baik dari pemberian saran dan rekomendasi dari pengguna jasa ataupun dari analisis permasalahan. Selain itu perbedaan jumlah responden maupun tipikal responden untuk keseluruhan maupun pada masing-masing unit layanan di PPN Pemangkat juga dapat memberikan perbedaan pada hasil survei

# **BAB V**

# **KESIMPULAN**



Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPN Pemangkat Periode Triwulan I Tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di UPT Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM sebesar 89,4 dan berdasarkan grafik tren nilai SKM diketahui bahwa adanya penurunan nilai SKM dibandingkan periode sebelumnya;
2. Adapun jenis pelayanan yang mendapatkan nilai tertinggi sebesar 94.44 adalah STBL Kedatangan Kapal, Penerbitan S-CPIB dan Surat Persetujuan Berlayar, sedangkan jenis pelayanan yang mendapatkan nilai terendah sebesar 82,41 yaitu Jasa Listrik dan Penggunaan Tanah dan Bangunan di Pelabuhan Perikanan;
3. Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai 3,72 dari unsur layanan, dan Persyaratan pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua sebesar 3,60 diikuti oleh Unsur Prosedur, Produk dengan nilai yang sama sebesar 3,59;
4. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana dan Pengaduan.



# LAMPIRAN





## Survey Kepuasan Masyarakat Unit : PPN Pemangkat

### Data Layanan

Pilih Layanan

- Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- Pemakalan Listrik
- Pelayanan Pas Masuk
- Pelayanan Pengadaan Air
- Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
- Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

### Data Responden

Waktu Survey

17-Apr-2024 14:41

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 dialami untuk mendapatkan layanan?

- Sangat Mudah
- Mudah
- Kurang mudah
- Tidak mudah

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

### Kesimpulan

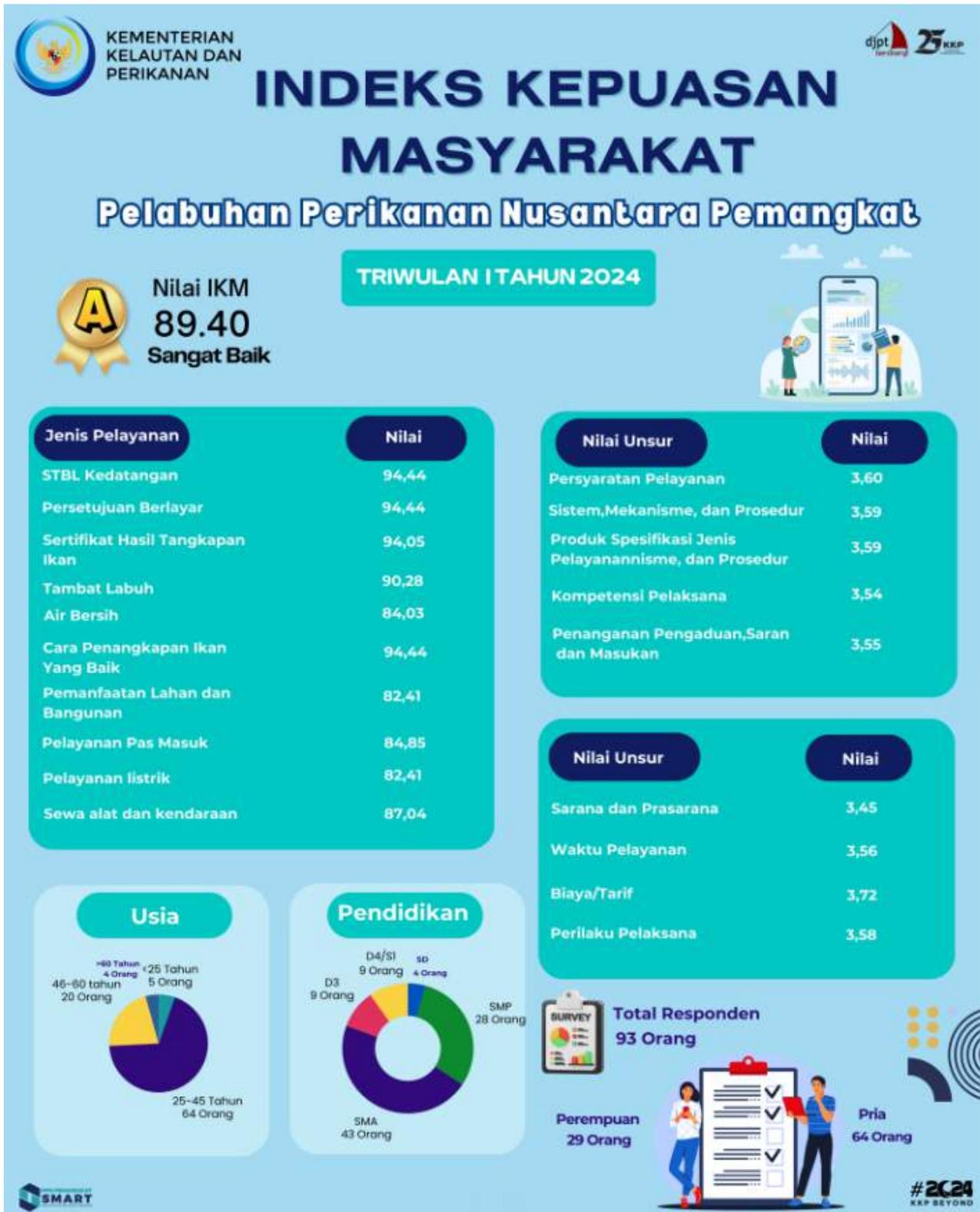
Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik dan Saran

\*) Harus diisi minimal 3 kata

## 2. Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan I 2024



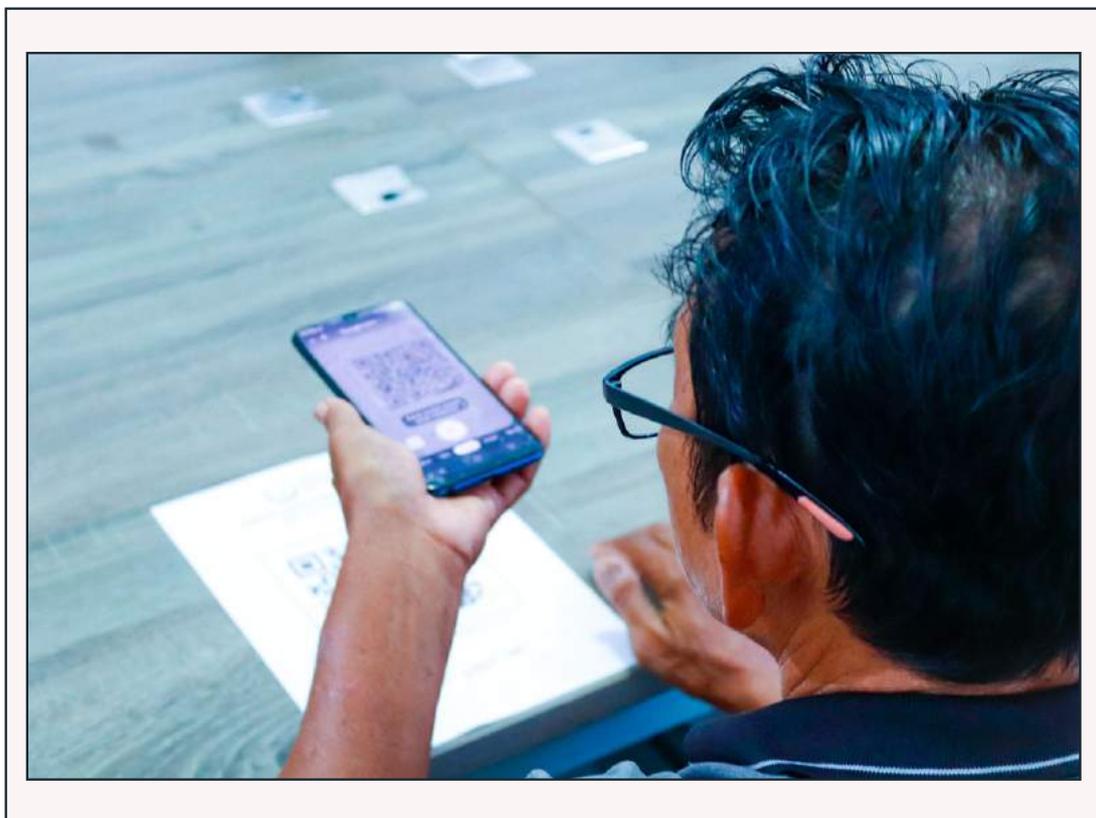
### 3. Pengolahan Data SKM Triwulan I Tahun 2024 (Sampel)

#### PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PEMANGKAT TRIWULAN I TAHUN 2024

UNIT LAYANAN : PENERBITAN PERSETUJUAN BERLAYAR

NOMOR URUT RESPONDEN	NAMA RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1		4	4	3	4	4	3	4	4	3
2		4	4	4	4	4	4	4	4	4
3		4	4	4	4	3	4	4	4	4
4		4	4	4	4	4	4	4	4	4
5		4	4	3	4	4	3	3	3	3
6		4	3	3	4	4	3	3	4	3
7		3	4	3	4	4	3	3	3	3
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		39	39	36	40	39	36	37	38	36
NRR PER UNSUR		3,90	3,90	3,60	4,00	3,90	3,60	3,70	3,80	3,60
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0,11)		0,433	0,433	0,400	0,444	0,433	0,400	0,411	0,422	0,400
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>									<b>94,44</b>	

#### 4. Dokumentasi Kegiatan SKM







## Contact Us :



Phone Number  
**(0562) 244 113**



Email Address  
**ppn.pemangkatekkp.go.id**



Office Address  
**Jalan Penjajap Timur, Kabupaten Sambas**





KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN



# LAPORAN

TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN I 2024

PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PEMANGKAT



# DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	01
<hr/>	
BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT	02
<hr/>	
BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT	04
<hr/>	
BAB IV KESIMPULAN	05
<hr/>	

An aerial photograph of a boat yard, likely in Southeast Asia, showing numerous traditional wooden boats. The boats are arranged in rows and are painted in various colors, including blue, red, yellow, and white. The boats are on a dark, possibly wet, surface, and some are being worked on by people. The overall scene is a busy, organized workspace for boat construction and maintenance.

# **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 Pemangkat 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



An aerial photograph of a large number of colorful wooden boats, likely traditional Indonesian outrigger canoes, floating on a dark blue body of water. The boats are arranged in several rows, with some pointing towards the top of the frame and others towards the bottom. The colors of the boats vary, including shades of blue, purple, red, yellow, and white. The water is a deep, dark blue, providing a strong contrast to the bright colors of the boats. The overall scene is a dense collection of these traditional vessels.

## **BAB II**

# **RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat periode Triwulan I Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,60	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59	A
3	Waktu Penyelesaian	3,56	A
4	Biaya/Tarif	3,72	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,59	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,54	A
7	Perilaku Pelaksana	3,58	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,55	A
9	Sarana dan Prasarana	3,45	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

No	Prioritas Unsur	Progam/ Kegiatan	TW II 2024	TW III 2024	TW IV 2024	TW I 2025	PJ
1.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Penerapan Portal Pas Masuk Semi Otomatis	V				Timja TKPU
2.	Kompetensi Pelaksana	Kegiatan peningkatan pelayanan publik dan operasional pelabuhan	V				Timja Dukman
3.	Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan;	Mensosialisasikan Penanganan Pengaduan Online Melalui Whatsapp	V				Pelayanan Publik

An aerial photograph of a large number of traditional wooden boats, possibly sampans, floating on a dark blue body of water. The boats are densely packed in some areas and more spread out in others. They feature various colors on their hulls, including shades of blue, green, yellow, and red. The perspective is from directly above, showing the intricate wooden structures and the way the boats are arranged in the water.

# **BAB III 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	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumen Kegiatan	Tantangan /Hambatan
1.	Sosialisasi dan Publikasi kembali SP dan SOP yang telah disepakati di FKP, terutama terkait jangka waktu penyelesaian dan produk pelayanan	Sudah	Melakukan Kegiatan Sosialisasi SOP Jasa Kepelabuhan	<a href="https://s.id/SKMTW12024">https://s.id/SKMTW12024</a>	Beberapa Pengguna Jasa Kurang Mempedulikan Alur SOP
2.	Memberikan kesempatan diklat kepada petugas yang baru	Sudah	Petugas Pelayanan yang baru merupakan PPPK dan telah mengikuti sosialisasi implementasi Selaraskan yang menambah kompetensi petugas dalam bidang pengelolaan lingkungan di Pelabuhan Perikanan.	<a href="https://s.id/SKMTW12024">https://s.id/SKMTW12024</a>	Diklat tidak dapat dilakukan karena Petugas Pelayanan yang baru merupakan PPPK sehingga untuk menambah kompetensi dengan mengikuti sosialisasi/ bimtek

An aerial photograph of a boat yard. The boats are arranged in rows, with some on the left side and others on the right. The boats are made of wood and are painted in various colors, including blue, red, yellow, and white. The background is a dark, textured surface, possibly a concrete or asphalt ground. The text "BAB IV KESIMPULAN" is centered in the middle of the image in white, bold, uppercase letters.

**BAB IV  
KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Publik Pelabuhan Perikanan Nusantara Pemangkat telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Sambas, 19 April 2024

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Pemangkat,



The image shows a circular official stamp in purple ink. The text within the stamp reads: 'KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN' at the top, 'DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN' in the middle, 'PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PEMANGKAT' in the center, and 'PERIKANAN TANGKAP' and 'REPUBLIK INDONESIA' at the bottom. A blue handwritten signature is written over the stamp.

Anam Tofani, S.Pi., M.Si

## Contact Us :



Phone Number  
**(0562) 244 113**



Email Address  
**ppn.pemangkat@kkp.go.id**



Office Address  
**Jalan Penjajap Timur, Kabupaten Sambas**

