



# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV 2025

## PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU

(0254) 202132, 216463



[ppn.karangantu@kkp.go.id](mailto: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.....	21
BAB V. KESIMPULAN.....	22
LAMPIRAN.....	23
1. Kuesioner.....	23
2. Hasil Pengolahan Data. ....	24
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	32
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya. ....	34

# 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 government*) 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 aparat, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparat 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 tarif 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/I/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Tahun 2025, terlampir pada tabel dibawah ini :

<b>TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU TAHUN 2025</b>			
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 238 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 Oktober-Desember 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

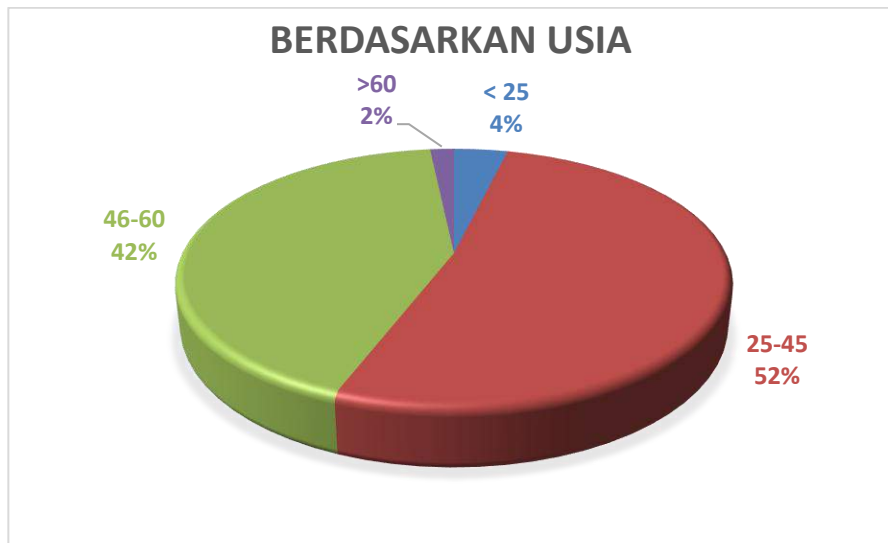
Jenis Kelamin	Jumlah (responden)	Persentase
<b>Laki-laki</b>	209	88%
<b>Perempuan</b>	29	12%
<b>Total</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

Berdasarkan Tabel 1 di atas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan IV 2025 sebanyak 238 responden, dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 209 responden (88%) sedangkan perempuan berjumlah 29 responden (12%). 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

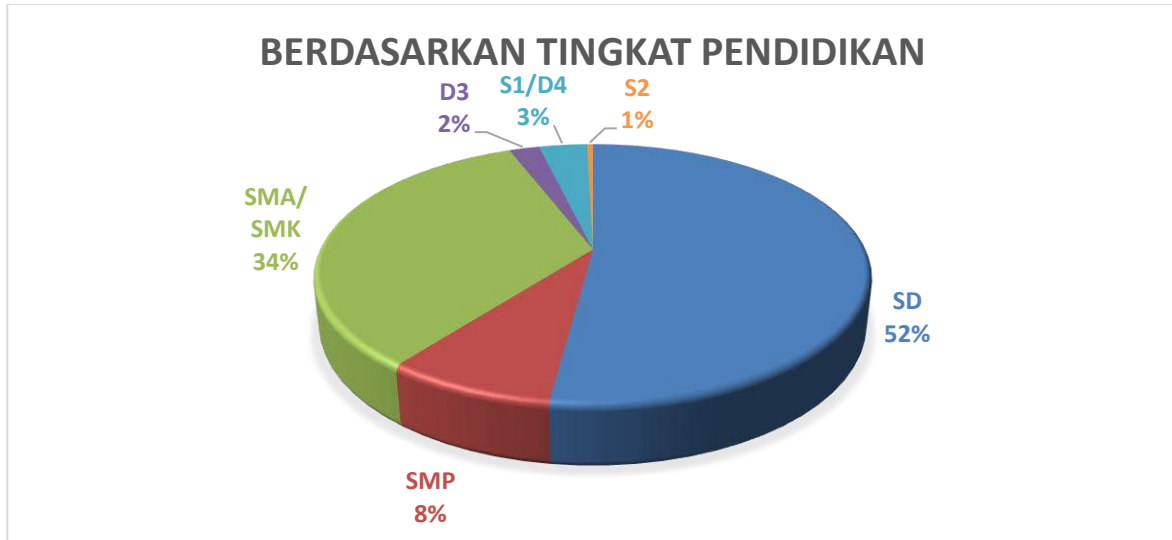
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	9	4 %
25-45	124	52 %
46-60	101	42 %
60>	4	2 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 25-45 tahun, yaitu sebanyak 124 responden (52%), diikuti oleh responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 101 responden (42%), kemudian responden yang dibawah 25 tahun sebanyak 9 responden (4%). Responden yang berusia diatas 60 tahun berjumlah 4 responden (2%). Hasil ini menunjukkan bahwa responden yang dominan menjadi pengguna layanan di PPN Karangantu adalah berusia 25-45 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

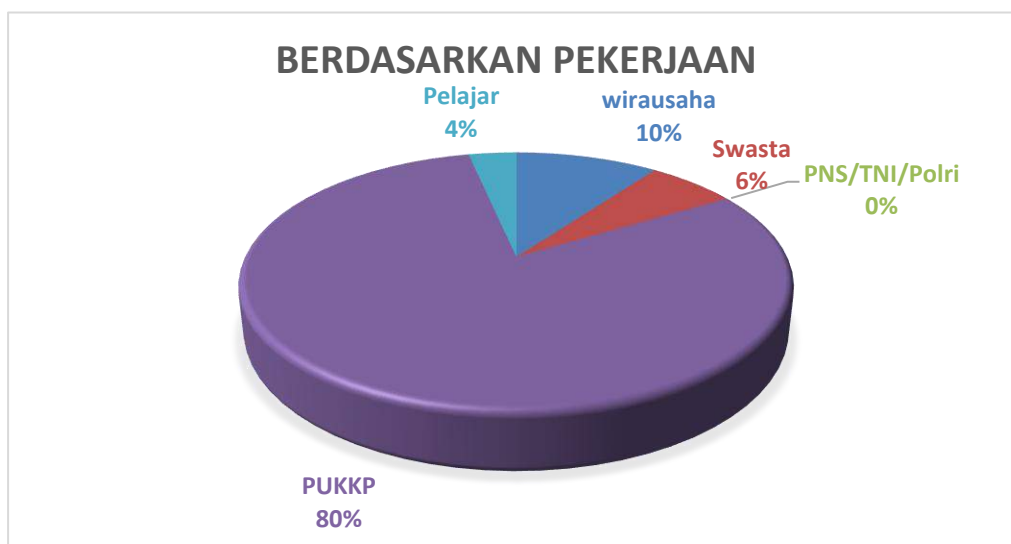
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	124	52 %
SMP	20	8 %
SMA/SMK/Sederajat	80	34 %
D3	5	2 %
S1/D4	8	3 %
S2/S3	1	1 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 52 % berpendidikan SD, 8% berpendidikan SMP, 34% berpendidikan SMA/Sederajat, 2% berpendidikan D3, 3% berpendidikan terakhir S1/D4, 1% berpendidikan S2/S3. Dari hasil di atas diperoleh informasi bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan di PPN Karangantu pada Triwulan IV tahun 2025 memiliki pendidikan terakhir SD.

### 3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

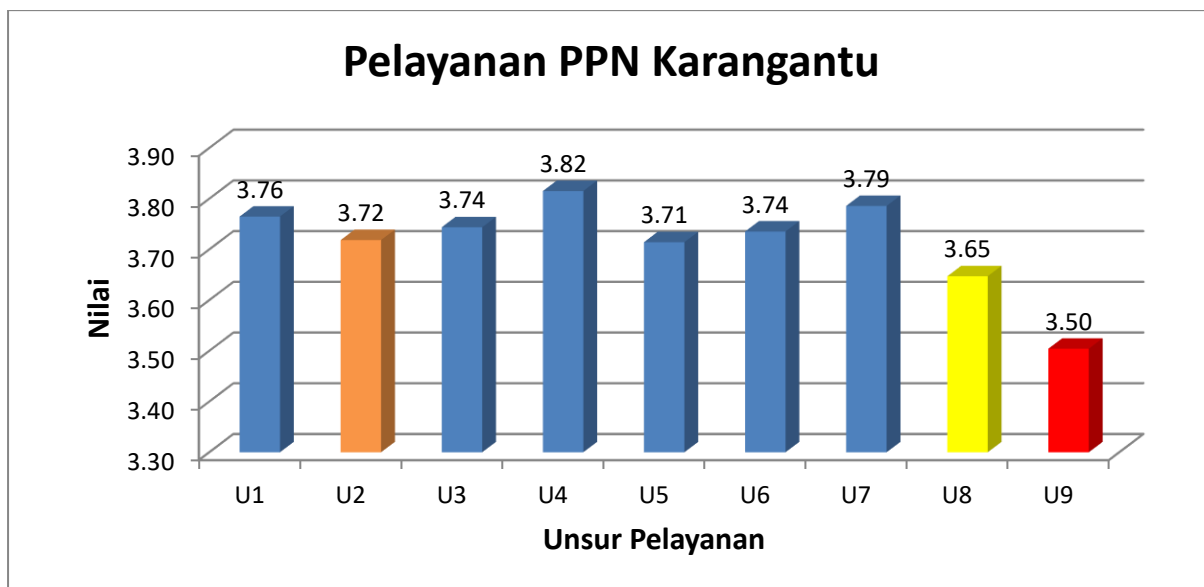
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 0 responden, swasta 15 responden, wirausaha 24 responden, pelajar 8 responden dan mayoritas responden memiliki 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 191 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 14 pelayanan yang tersurvei dan mendapat penilaian oleh masyarakat, Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu mendapat nilai **92,86** 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:  
 $(3,76 \times 0,1111) + (3,72 \times 0,1111) + (3,74 \times 0,1111) + (3,82 \times 0,1111) + (3,71 \times 0,1111) + (3,74 \times 0,1111) + (3,79 \times 0,1111) + (3,65 \times 0,1111) + (3,50 \times 0,1111) = 3,714$ . **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,714.**

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

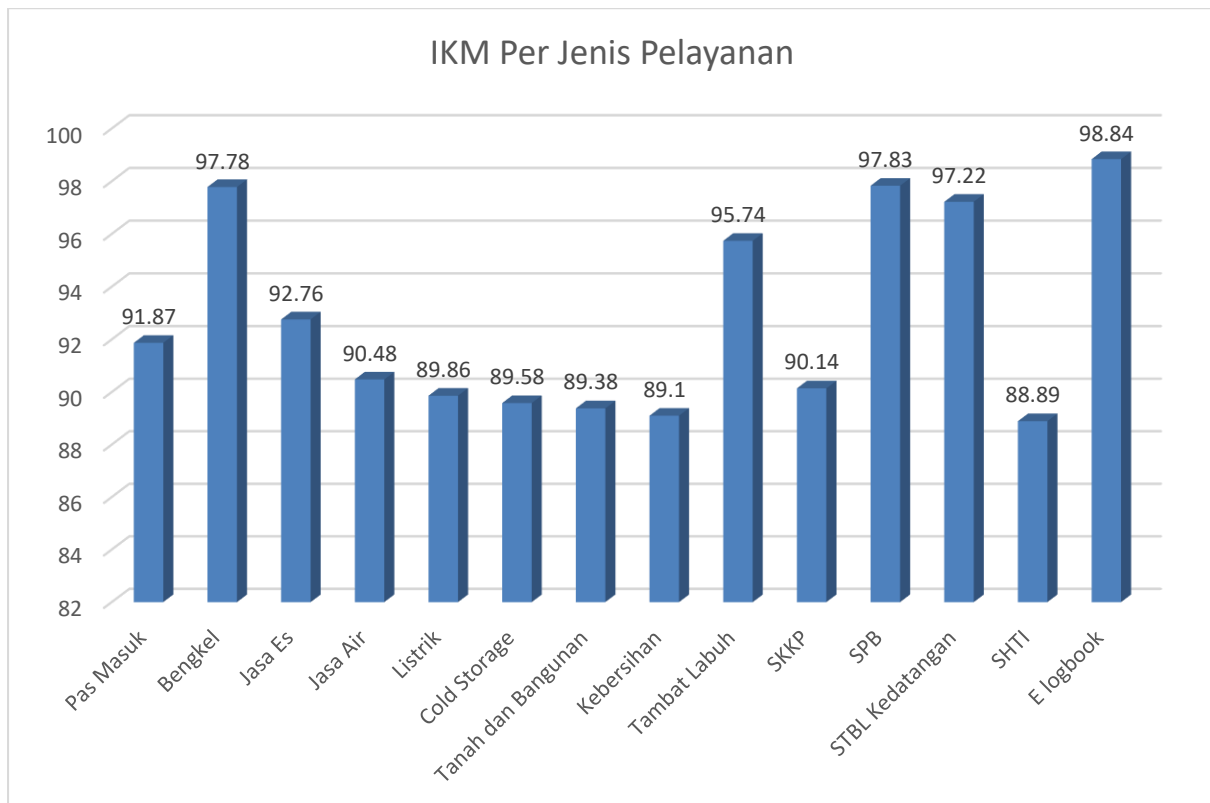
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3.76
U2	: Kemudahan Prosedur	3.72
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3.74
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3.82
U5	: Kesusaian Produk Pelayanan	3.71
U6	: Kesigapan Petugas	3.74
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3.79
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3.65
U9	: Sarana dan prasarana	3.50

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai IKM x Nilai Dasar  
= 3,714 x 25 = **92,86**
- b. Mutu pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- d. Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3.82, sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3.50, U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3.65. dan U2 (Kemudahan Prosedur) 3.72.

Mutu Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi SKM
<b>A (Sangat Baik)</b>	3,5324 - 4,00	88,31 - 100
<b>B (Baik)</b>	3,0644- 3,532	76,61 - 88,30
<b>C (Cukup)</b>	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60
<b>D (Kurang Baik)</b>	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	28	91.87
2	Bengkel	5	97.78
3	Jasa Es	33	92.76
4	Jasa Air	21	90.48
5	Listrik	20	89.86
6	Cold Storage	8	89.58
7	Tanah dan Bangunan	17	89.38
8	Kebersihan	13	89.1
9	Tambat Labuh	15	95.74
10	SKKP	20	90.14
11	SPB	23	97.83
12	STBL Kedatangan	20	97.22
13	SHTI	3	88.89
14	E logbook	12	98.84

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW IV 2025 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Akun Elogbook yang teraktivasi 98.84 mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan nilai 98.84, sedangkan Pelayanan Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 88.89.

## **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 Oktober-Desember 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 92,86 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu kesesuaian biaya/tarif, perilaku/kemampuan petugas, dan kesesuaian persyaratan 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 Akun Elogbook yang teraktivasi 98.84 mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan nilai 98.84, sedangkan Pelayanan Sertifikasi Hasil Tangkapan Ikan mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 88.89.

#### **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. Memfasilitasi area parkir khusus pedagang.
2. Penertiban kapal-kapal kecil yang mangkrak disekitar dermaga TPI
3. Memfasilitasi penembahan selang untuk pelayanan air bersih.
4. Menginformasikan jam pelayanan hari libur pada pelayanan Cold Storage

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

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	Parkir area pasar ikan kurang lebar
		Pertama ke pantai Gope ternyata ad pasar ikan
		sangat baik dan bijak
		Pelayanan sangat memuaskan
		Sekarang lebih nyaman karena ad petugas parkir...gpp bayar yg penting nyaman
		Minta parkir kendaraan khusus pedagang
		Terus semangat buat bapak2
2	Pelayanan Tambat Labuh	Tingkatkan lagi layanan konsultasi dan pengaduan
		Sangat baik dan cepat
		Biling PNBP tambat labuh nya kalo bisa di percepat lagi, selesai bayar langsung ada bukti lunasnya.
		Semoga akses keluar masuk kapal lebih lancar
3	Pengadaan Es	Kalo ada yang beli harus sigap
		terima kasih untuk pelayanannya.. joss
		Pelayanan sudah maksimal Kalau bisa di tingkatkan lagi
		Cepat tanggap .
		Kualitas yang baik
4	Penjualan Air	Selalu di tingkat kan aja pelayanan.
		Selalu di pertahankan, tetap semangat
		Lebih di tingkat kan lagi pelayanan dan di tambah alat baru
5	Listrik	Kurangnya lampu penerangan di Taman PTSP
		Sudah baik, tinggal di tingkatkan lagi
		Cepat sigap tanggap
		Fasilitas umum harus di tingkatkan Agar kenyamanan masyarakat setempat dan pengunjung yang datang bisa merasa nyaman untuk berbelanja ikan

6	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Sudah baik sekali
		Masih nunggu kabar pembangunan kedai
		parkiran sudah Bagus rapih ada petugasnya... tinggal tempat jualannya di rapihkan... kurang tinggi atapnya
		Sudah sangat baik.
7	Kebersihan	got pasar ikan agar lebih rutin disemprot
8	Cold Storage	Cepat, baik dan sopan
		Pelayanan sangat baik dan aman terkendali
		Sabtu minggu klo bisa lebih standby petugas jaga nya .
9	Bengkel	Sudah sesuai tolong di pertahankan
		Pertahankan selalu agar lebih baik
		Baik dan tetap semangat
10	Pelayanan Surat Persetujuan Berlayar (SPB)	Pelayanan sangat mudah dan cepat
		pelayanan sangat bagus semoga semakin sigap dalam memberikan informasi
		Baik cepat ramah mudah
11	Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Pelayanan mudah cepat baik
		Pertahankan terus pelayanannya pak
12	SKKP	Kalo bisa pemeriksaannya sekali aja untuk perpanjangan ngak usah diperiksa lagi...
		pelayanan sangat bagus dan informatif
		Pelayanan cepat dan mudah
		Cukup puas dan cepat di layani petugas nya ramah..
		Lebih baik lagi kedepannya
13	SHTI	Pelayanan sangat baik dan cepat.
		Petugasnya sangat informatif dan komunikatif
		peningkatan pelayanan yang semakin baik
14	Aktivasi akun e-logbook	Sudah sesuai dan baik pelayanannya
		Pelayanan sangat mudah dan baik sesuai prosedur
		Sangat baik dan mudah
		Petugas pelayanan sangat cepet dan baik

## TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

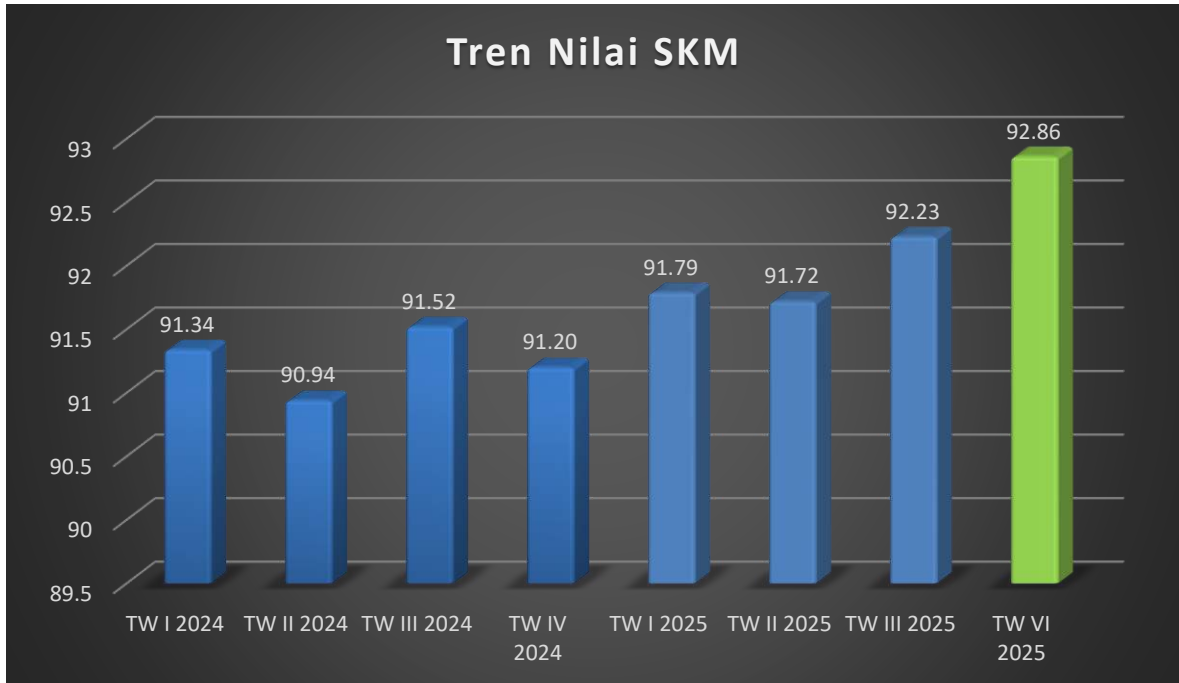
(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	<b>Unsur 6 (Kesigapan Petugas)</b>	1. Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.	1				Timja Dukman
2	<b>Unsur 8 (Pengaduan)</b>	2. Sosialisasi Penanganan Pengaduan via media sosial.	1				Tim Penanganan Pengaduan
3	<b>Unsur 9 (sarana dan prasarana)</b>	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
		6. Memfasilitasi area parkir khusus pedagang				1	Timja Dukman dan TKPU
		7. Penertiban kapal-kapal kecil yang mangkrak disekitar dermaga TPI				1	Timja Kesyahbandaran
		8. Memfasilitasi penembahan selang untuk pelayanan air bersih				1	Timja TKPU
		9. Menginformasikan jam pelayanan hari libur pada pelayanan Cold Storage				1	Timja TKPU
3	<b>U2 (Kemudahan Prosedur)</b>	10. Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantahun 2025 secara offline dan online.		1			Timja Dukman

### 4.3 Tren Nilai SKM

Berikut ini data nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2024-Triwulan IV 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
8	<b>TW IV 2025</b>	<b>92.86</b>

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 92,86 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.

Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu kesesuaian biaya/tarif, perilaku/kemampuan petugas, dan kesesuaian persyaratan 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. Memfasilitasi area parkir khusus pedagang.
2. Penertiban kapal-kapal kecil yang mangkrak disekitar dermaga TPI
3. Memfasilitasi penembahan selang untuk pelayanan air bersih.
4. Menginformasikan jam pelayanan hari libur pada pelayanan Cold Storage

Serang, 14 Januari 2026

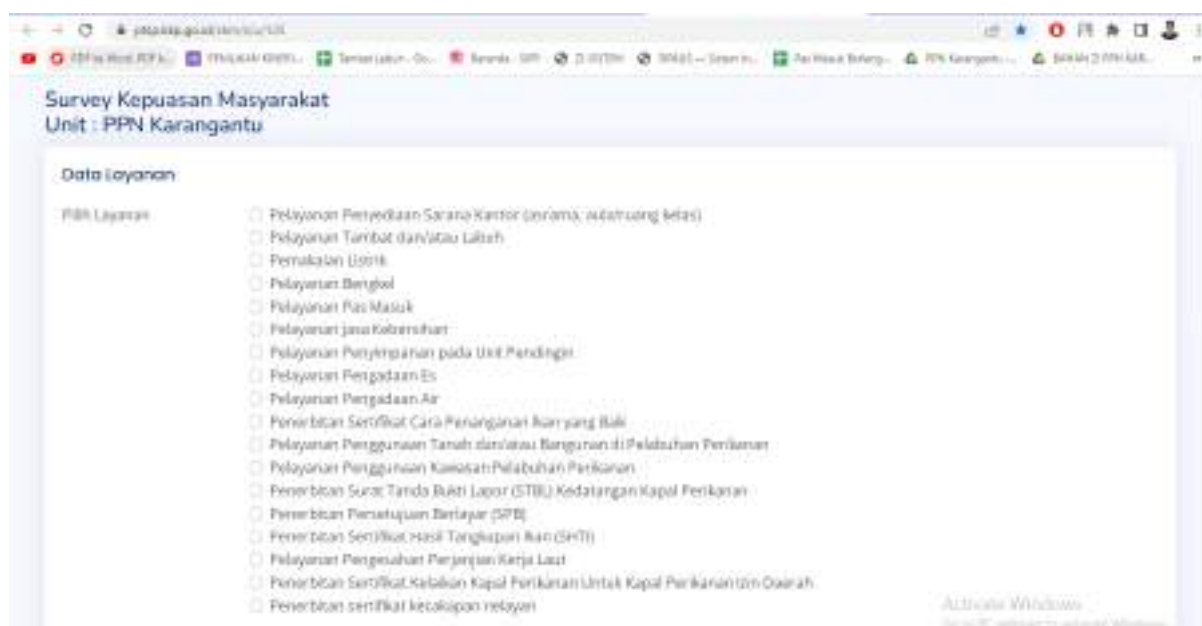
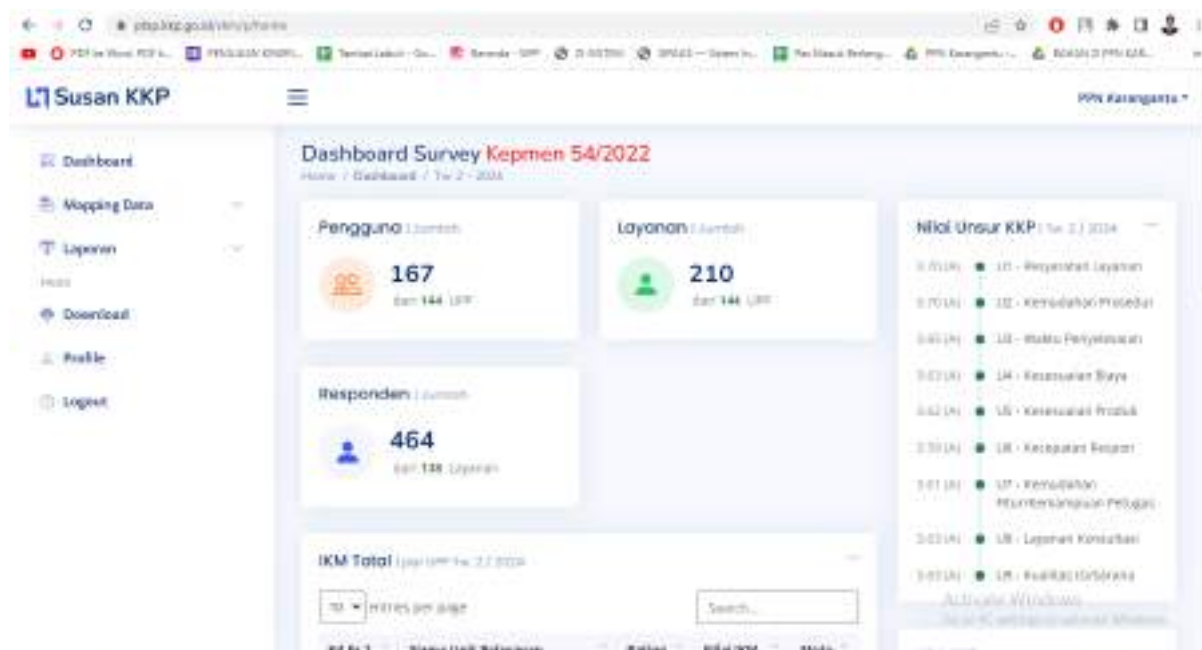
Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Karangantu,




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

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



## 2. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2025

 <p><b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)</b>  <b>UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU</b>  <b>DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP</b>  <b>TRIWULAN IV TAHUN 2025</b></p>	
<p><b>NILAI IKM</b></p> <p style="font-size: 2em; font-weight: bold;">92.86</p>	<p><b>GAMBARAN UMUM RESPONDEN</b></p> <p><i>JUMLAH</i>                      238    responden</p> <p><i>JENIS KELAMIN</i></p> <p>A. LAKI-LAKI                209    responden</p> <p>B. PEREMPUAN              29    responden</p> <p><i>PENDIDIKAN</i></p> <p>A. SD                            124    responden</p> <p>B. SMP                          20    responden</p> <p>C. SMA/SMK                 80    responden</p> <p>D. D3                            5    responden</p> <p>E. S1/D4                        2    responden</p> <p>E. S2                            1    responden</p>
<p><b>PELAKSANAAN SKM</b></p> <p>Oktober - Desember 2025</p>	
<p>Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)</p>	
<p>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</p>	

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

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4
12	4	4	4	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	3	3
29	4	4	4	4	4	4	4	3	3

30	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	3	3	3	4	3	3
36	3	3	3	3	3	4	4	3	3
37	3	4	4	4	4	4	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	3	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	3	4	4	3	4
47	4	4	4	3	4	3	4	4	3
48	4	4	4	4	3	4	3	4	4
49	4	4	4	3	4	3	4	4	3
50	4	4	4	4	3	3	3	4	4
51	4	4	3	4	3	3	4	3	3
52	4	4	3	4	3	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	3	4	4	4	4
58	4	4	3	4	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	3	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	3

<b>69</b>	4	3	4	4	4	4	4	4	3
<b>70</b>	3	3	3	4	4	4	4	4	4
<b>71</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>72</b>	4	4	4	4	4	3	3	3	4
<b>73</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>74</b>	4	4	4	4	4	3	4	3	3
<b>75</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>76</b>	4	4	4	4	3	4	4	3	3
<b>77</b>	3	3	3	4	3	4	4	3	3
<b>78</b>	3	3	3	3	3	3	4	3	4
<b>79</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>80</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>81</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>82</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>83</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>84</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>85</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>86</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>87</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>88</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>89</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>90</b>	3	3	4	4	3	3	3	3	3
<b>91</b>	3	4	4	3	3	3	3	4	3
<b>92</b>	4	3	3	3	3	3	4	3	3
<b>93</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>94</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>95</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>96</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>97</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>98</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>99</b>	3	3	3	4	4	3	3	3	3
<b>100</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>101</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>102</b>	4	3	3	4	3	4	3	3	3
<b>103</b>	3	3	4	4	3	4	4	3	3
<b>104</b>	3	3	3	4	3	4	4	4	4
<b>105</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	3
<b>106</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>107</b>	4	3	3	3	3	3	3	3	3

108	4	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	3	3	3	4	3	4	4	4
113	4	3	3	3	4	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	3
115	4	3	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	3
118	4	4	4	4	4	4	4	3	3
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3
120	4	4	4	4	3	3	4	4	3
121	4	4	4	4	4	4	4	4	3
122	4	4	4	4	3	3	3	3	4
123	4	4	3	3	4	3	4	3	4
124	4	4	4	4	3	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	3	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	3
128	4	4	4	4	4	4	4	4	3
129	4	3	3	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	3	3
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	3	3	4	4	3	3
133	3	3	4	4	4	4	4	4	3
134	4	4	4	4	3	3	3	3	3
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	3	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	4	3	3	4	4	3	3	3	4
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	4	4	3	4	3	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4

147	3	3	3	3	3	3	3	3	3
148	4	4	4	4	4	4	4	3	3
149	4	4	4	4	4	4	4	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	3	4	4	4	4	4
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	3	3	4	4	3	3
161	3	3	4	3	4	4	3	3	2
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	3	3	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	3
176	3	3	3	3	4	4	4	4	3
177	3	3	3	4	3	3	3	3	3
178	3	3	3	3	3	3	3	3	3
179	3	3	4	4	4	4	4	4	3
180	4	4	3	4	4	4	4	3	4
181	3	3	3	4	3	3	4	3	3
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	3
185	3	4	4	4	4	4	4	4	4

186	4	3	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	3
188	4	4	4	4	3	4	4	4	3
189	4	4	4	4	4	4	4	4	3
190	3	3	3	4	4	4	4	4	3
191	4	4	4	4	4	4	4	4	3
192	4	4	3	4	3	4	4	4	3
193	4	4	4	4	4	3	4	3	4
194	4	4	4	4	4	4	4	4	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	3
196	3	3	4	4	4	4	4	4	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	3
198	3	3	4	4	3	3	4	3	3
199	4	4	3	3	4	4	4	3	3
200	3	3	3	4	4	3	3	3	3
201	3	3	3	4	3	3	3	3	3
202	3	3	3	4	3	3	3	3	3
203	3	3	3	4	3	3	3	3	3
204	4	4	4	4	4	4	4	3	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	3
207	3	3	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	4	4	4	4	4	4	4	3
210	4	4	3	4	3	4	4	3	4
211	3	3	3	4	3	4	4	4	3
212	4	3	4	4	4	4	4	3	4
213	3	3	4	4	4	4	4	4	3
214	4	4	4	4	3	4	4	4	3
215	3	3	4	4	4	3	4	4	3
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	3
218	3	3	4	4	4	4	4	4	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4
221	4	4	4	4	3	4	4	3	3
222	4	4	4	4	4	4	4	4	3
223	4	4	4	4	4	4	3	4	3
224	4	4	4	4	4	4	4	4	3

225	4	4	4	4	4	4	4	3	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
229	4	3	4	4	4	4	4	4	4
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	4	4	4	4	3	4	4	4	3
232	4	4	3	4	4	3	4	4	4
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	4	3	4	4	4	4	4	4	4
235	4	4	4	4	4	4	4	4	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	3
237	4	4	3	4	4	4	4	4	3
238	4	4	4	4	4	3	4	3	4
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>	896	885	891	908	884	889	901	868	834
<b>NRR PER UNSUR</b>	3.76	3.72	3.74	3.82	3.71	3.74	3.79	3.65	3.50
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.111)</b>	0.418	0.413	0.416	0.424	0.413	0.415	0.421	0.405	0.389
<b>IKM Unit Pelayanan</b>									<b>92.86</b>

## 1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW IV 2025





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

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	92.61	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.00	A
3	Waktu Penyelesaian	92.61	A
4	Biaya/Tarif	95.07	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	93.35	A
6	Kompetensi Pelaksana	92.61	A
7	Perilaku Pelaksana	93.97	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.27	A
9	Sarana dan Prasarana	87.56	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	<b>Unsur 6(Kesigapan Petugas)</b>	Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima.	1				Timja Dukman
2	<b>Unsur 8 (Pengaduan)</b>	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 diarea kedai pesisir		1			
3	<b>Unsur 2 (Kemudahan)</b>	Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu		1			

	<b>Prosedur)</b>	tahun 2025 secara offline dan online.					
4	<b>Unsur 9 (Sarana Prasarana)</b>	Melakukan pembersihan area pasar ikan secara rutin terutama pada bagian saluran drainase			1		

**BAB III  
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

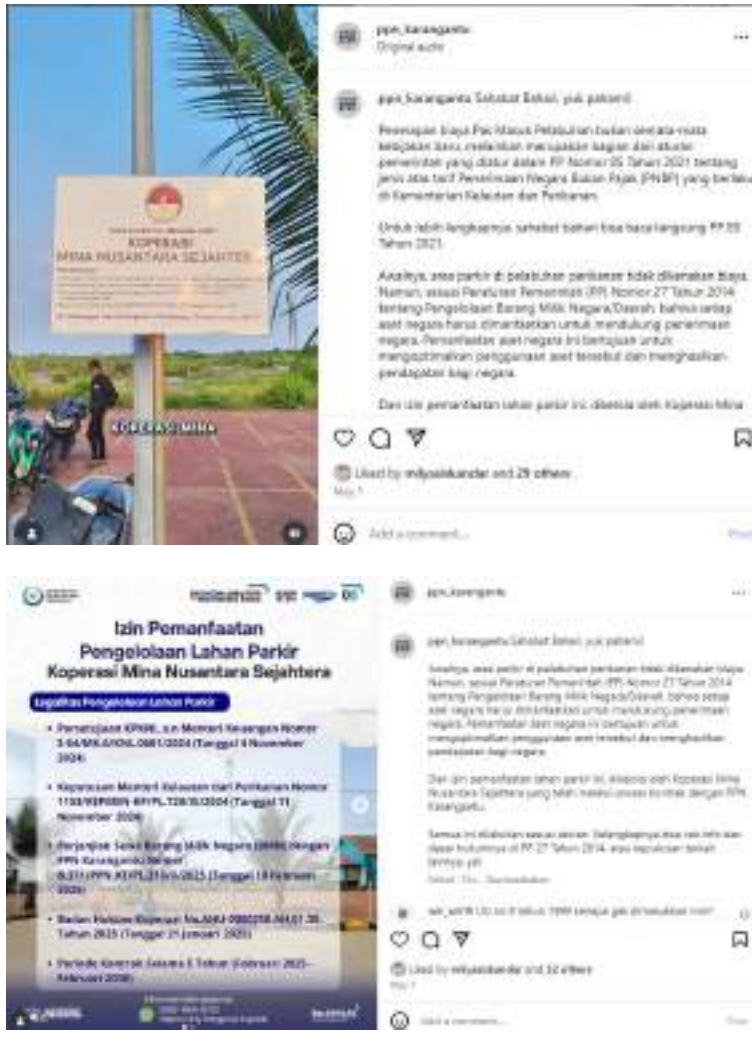
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL di tindak lanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Perbaiki trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu (TL SKM TW IV 2024)	Sudah	Perbaiki trolley pengangkut ikan TPI PPN Karangantu (10 Februari 2025)	 <p>The top photograph shows a man in an orange shirt working on a wooden trolley. A man in a blue shirt is standing next to him. The bottom photograph shows a man in a pink shirt working on the same trolley. A man in an orange shirt is standing next to him. Both photos have a 'GPS Map Camera' overlay with the following text:</p> <p><b>Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia</b>    Kecamatan Kasemen, Banten, Indonesia    42591, Indonesia    Lat: -6.02871    Long: 106.164144    10/02/25 10:35 AM GMT +07:00</p>	



2	<p>Sosialisasi PP No. 27 Tahun 2020 tentang pemanfaatan BMN (TL TW IV 2024)</p>	<p>Sudah</p>	<p>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)</p>		
---	---	--------------	--	--	--

3	Sosialisasi 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	<p>Mengadakan In House Training untuk petugas pelayanan tentang pelayanan prima</p>	<p>Sudah</p>	<p>Sosialisasi Peningkatan Budaya Pelayanan Prima untuk Petugas Pelayanan (13 Juni 2025)</p>		





<p>5</p>	<p>Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya</p>	<p>sudah</p>	<p>Memasang pengumuman tarif lahan parkir yang dikelola oleh Koperasi Mina Nusantara beserta dengan dasar hukum pemberlakuannya (6 Agustus 2025)</p>	 <p>The image shows two screenshots from a social media post. The top screenshot is a photograph of a white sign on a metal pole. The sign has the logo of Koperasi Mina Nusantara Sejahtera and text in Indonesian. The bottom screenshot is a digital document titled 'Izin Pemanfaatan Pengelolaan Lahan Parkir Koperasi Mina Nusantara Sejahtera'. The document lists several legal references: <ul style="list-style-type: none"> <li>Peraturan KPUK, s.n. Menyangkut Peraturan Nomor 3-64/SK/SKON/081/2024 (Tanggal 8 November 2024)</li> <li>Kepresiden Menyangkut Keputusan dari Peraturan Nomor 1133/WP/PS/09/2014/PL/21/01/2015 (Tanggal 11 November 2009)</li> <li>Perjanjian Sewa Bersama (Mikro Negara) dengan PMS Karangjaya Sejahtera 0/211/000/01/PL/21/01/2015 (Tanggal 18 Februari 2025)</li> <li>Berlaku Hukum Koperasi No.006/2002/08/01/01/2015 Tahun 2015 (Tanggal 21 Januari 2021)</li> <li>Periode Kewajiban Jasa 6 Tahun (Juni 2021-2025-2030)</li> </ul> </p>	
----------	---	--------------	--	---	--


				  <p>01 Juli 2025 07:27:28    Jalang Karangan    Kabupaten Karawang    Kota Serang    Banten</p>
--	--	--	--	---

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

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)	 <p>The collage consists of three photographs documenting the location. The top photo shows a street scene with buildings and a utility pole, with a timestamp of 6 Aug 2025 09:31:29 and location 'Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten'. The middle photo shows a street lamp and a palm tree, with a timestamp of 6 Aug 2025 09:30:34 and location 'No. 2 Jalan Pancar Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten'. The bottom photo shows a building with a corrugated metal roof, with a timestamp of 6 Aug 2025 09:30:33 and location 'Kecamatan Kasemen Kota Serang Banten'. Each photo includes a small map inset in the bottom-left corner.</p>	
---	--	----------------	---	--	--

<p>7</p>	<p>Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online.</p>	<p>sudah</p>	<p>Publikasi Standar Pelayanan Publik PPN Karangantu tahun 2025 secara offline dan online. (15-16 Juli 2025)</p>		
----------	--	--------------	--	--	--

				 <p>15 Jul 2025 08:22:33 0°14'40.970"S 108°07'51.384"E Ariana Speed 10.8 km/h Index number: 424</p>	 <p>15 Jul 2025 08:22:33 0°14'40.970"S 108°07'51.384"E Ariana Speed 10.8 km/h Index number: 424</p>	
				 <p>15 Jul 2025 08:22:33 0°14'40.970"S 108°07'51.384"E Ariana Speed 10.8 km/h Index number: 424</p>	 <p>15 Jul 2025 08:22:33 0°14'40.970"S 108°07'51.384"E Ariana Speed 10.8 km/h Index number: 424</p>	

8	Melakukan pembersihan area pasar ikan secara rutin terutama pada bagian saluran drainase	Sudah	Melakukan pembersihan area pasar ikan secara rutin terutama pada bagian saluran drainase (30 Oktober 2025)	 <p>The top photograph shows a worker in a white long-sleeved shirt, a white cap, and yellow rubber boots leaning over a narrow, dark drainage channel. The worker is using a tool to clean the channel. The background shows a paved area and a blue wall. A timestamp at the bottom of the photo reads 'Date: 25/10/2025 08:11 PM GMT+07:00'.</p> <p>The bottom photograph shows the same worker from a different angle, using a long-handled tool to clean the drainage channel. The channel is filled with dark water. In the background, there is a blue fence and a blue trash bin. A green timestamp at the bottom of the photo reads '25/10/2025 08:19:41 102° W', 'Jalan Kemuning Kabupaten Kluang', 'Kuala Selang', 'Johor', 'Altitude: 1m', 'Speed: 1km/h', and 'Phone Number: 2241'.</p>	
---	--	-------	--	--	--

## 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 III 2025 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)=(1/1x100%=100%) yaitu diantaranya :

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

Serang, 14 Januari 2026

Kepala Pelabuhan Perikanan  
Nusantara Karangantu,



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