



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I 2026

PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU

(0254) 202132, 216463



ppn.karangantu@kkp.go.id



Jalan Pelelangan Ikan Karangantu,
Serang - Banten



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan SKM	3
1.3 Maksud dan Tujuan	3
a. Ruang Lingkup	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
2.1 Pelaksana SKM	6
2.2. Metode Pengumpulan Data	6
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
3.1. Jumlah Responden SKM	9
3.1.1 Berdasarkan Umur	9
3.1.2 Berdasarkan Tingkat Pendidikan	11
3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan	12
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat	12
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	16
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut.	16
4.3 Tren Nilai SKM	20
BAB V. KESIMPULAN	21
LAMPIRAN	22
1. Kuesioner	22
2. Hasil Pengolahan Data.	23
3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM	31
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya.	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

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

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua 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/II/2025 tanggal 2 Januari 2025 tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu Tahun 2025, terlampir pada tabel dibawah ini :

TIM PELAKSANA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DI PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU TAHUN 2026			
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	Pembina (IV/a)	Ketua
3	Agung Muslim NIP. 199710232019021002	Pengatur (II/c)	Anggota
4	Idham Nur Khalid, S.Par. NIP. 199111202025211054	VII (Tujuh)	Anggota
5	Ucu Sangadji NIP. 197107042023211003	V (Lima)	Anggota
6	Warnom NIP. 199108252023211016	V (Lima)	Anggota
7	Ahmad Ruyani NIP. 199205052023211022	V (Lima)	Anggota

2.2. Metode Pengumpulan Data

Gambaran umum mengenai responden ini akan disajikan data diperoleh dari survei yang telah dilakukan pada 228 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 Januari-Maret 2026.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM



Gambar1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

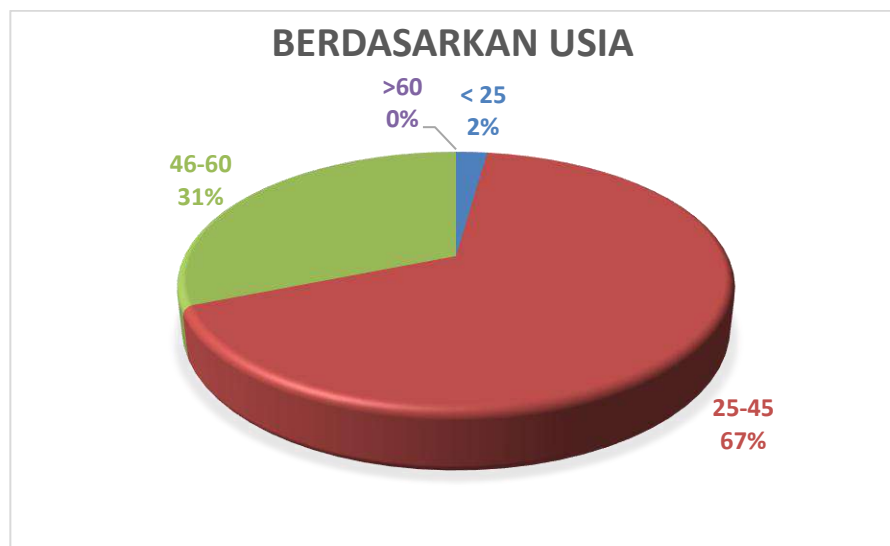
Jenis Kelamin	Jumlah (responden)	Persentase
Laki-laki	200	88%
Perempuan	28	12%
Total	228	100%

Berdasarkan Tabel 1 diatas dapat diketahui bahwa responden SKM PPN Karangantu Triwulan I 2026 sebanyak 228 responden, dengan komposisi responden laki-laki sebanyak 200 responden (88%) sedangkan perempuan berjumlah 28 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

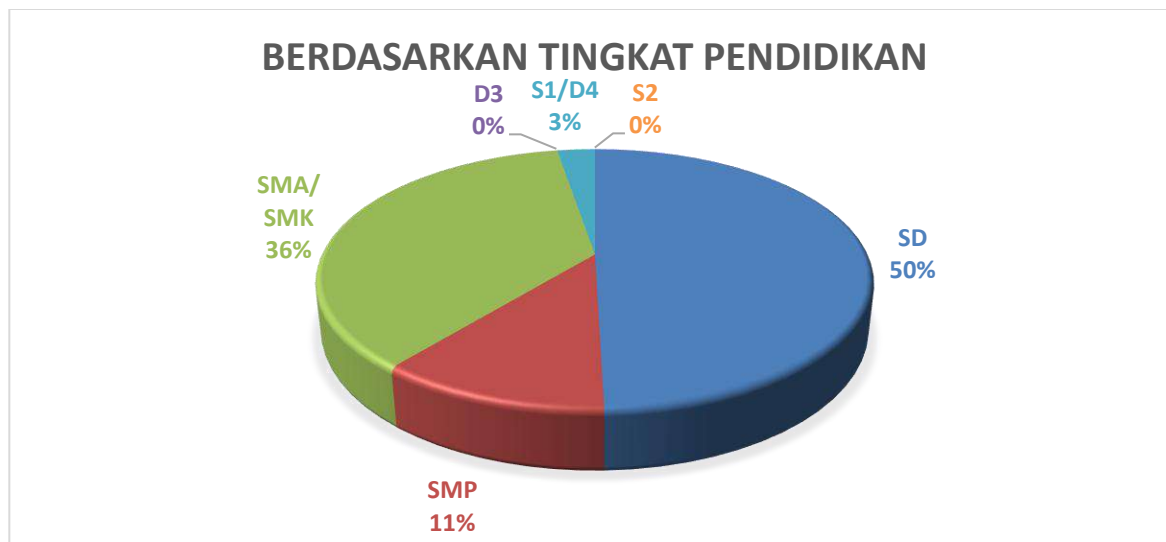
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Umur (tahun)	Jumlah (responden)	Persentase
<25	5	2 %
25-45	152	67 %
46-60	71	31 %
60>	0	0 %

Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa dari data diperoleh responden terbanyak adalah berusia 25-45 tahun, yaitu sebanyak 152 responden (67%), diikuti oleh responden yang berusia 46-60 tahun sebanyak 71 responden (31%), kemudian responden yang dibawah 25 tahun sebanyak 5 responden (2%). Tidak ada responden yang berusia diatas 60 tahun atau 0 responden (0%). 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

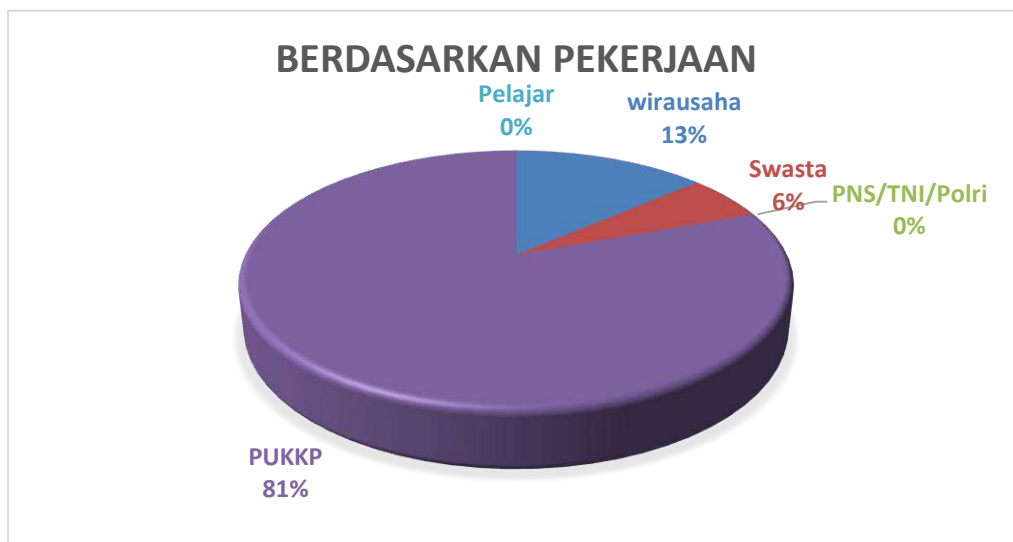
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan	Jumlah (responden)	Persentase
SD	113	50 %
SMP	26	11 %
SMA/SMK/Sederajat	83	36 %
D3	0	0 %
S1/D4	6	3 %
S2/S3	0	0 %

Tabel 3 di atas diperoleh informasi bahwa responden dalam survei ini 50 % berpendidikan SD, 11% berpendidikan SMP, 36% berpendidikan SMA/Sederajat, 0% berpendidikan D3, 3% berpendidikan terakhir S1/D4, 0% berpendidikan S2/S3. Dari hasil di atas diperoleh informasi bahwa mayoritas responden yang menggunakan layanan di PPN Karangantu pada Triwulan I tahun 2026 memiliki pendidikan terakhir SD.

3.1.3 Berdasarkan Pekerjaan

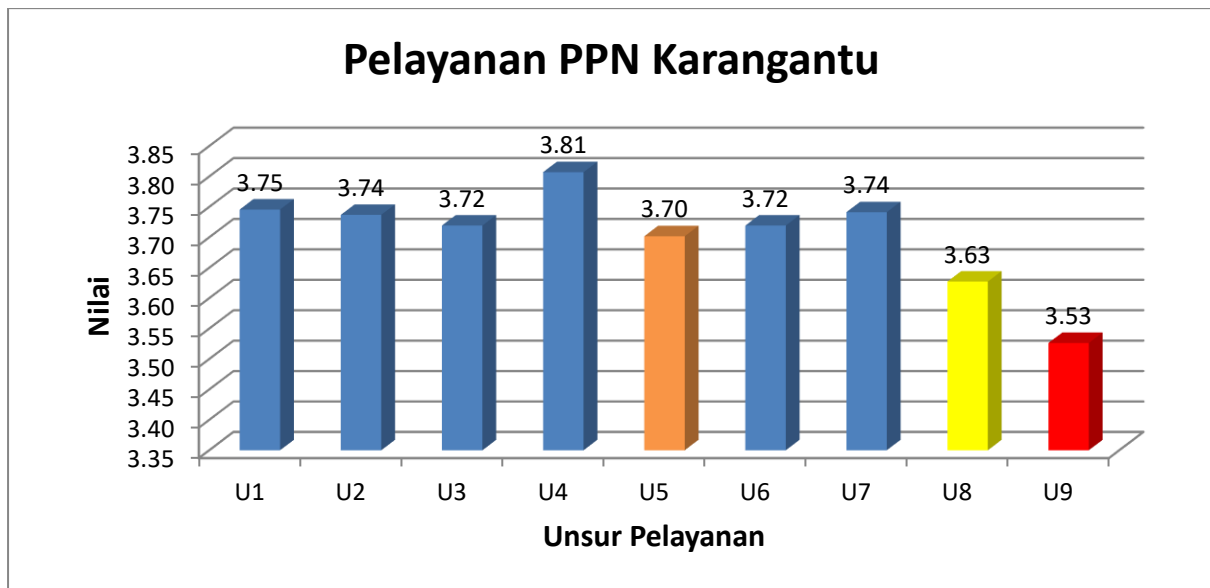
Responden juga dikategorikan menjadi beberapa kelompok berdasarkan jenis pekerjaan. Komposisi responden berdasarkan jenis pekerjaan dimana pekerjaan responden sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 0 responden, swasta 13 responden, wirausaha 31 responden, pelajar 0 responden dan mayoritas responden memiliki 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 184 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 **92,57** 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:

$$(3,75 \times 0,1111) + (3,74 \times 0,1111) + (3,72 \times 0,1111) + (3,81 \times 0,1111) + (3,70 \times 0,1111) + (3,72 \times 0,1111) + (3,74 \times 0,1111) + (3,63 \times 0,1111) + (3,53 \times 0,1111) = \mathbf{3,703.}$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,703.

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan PPN Karangantu

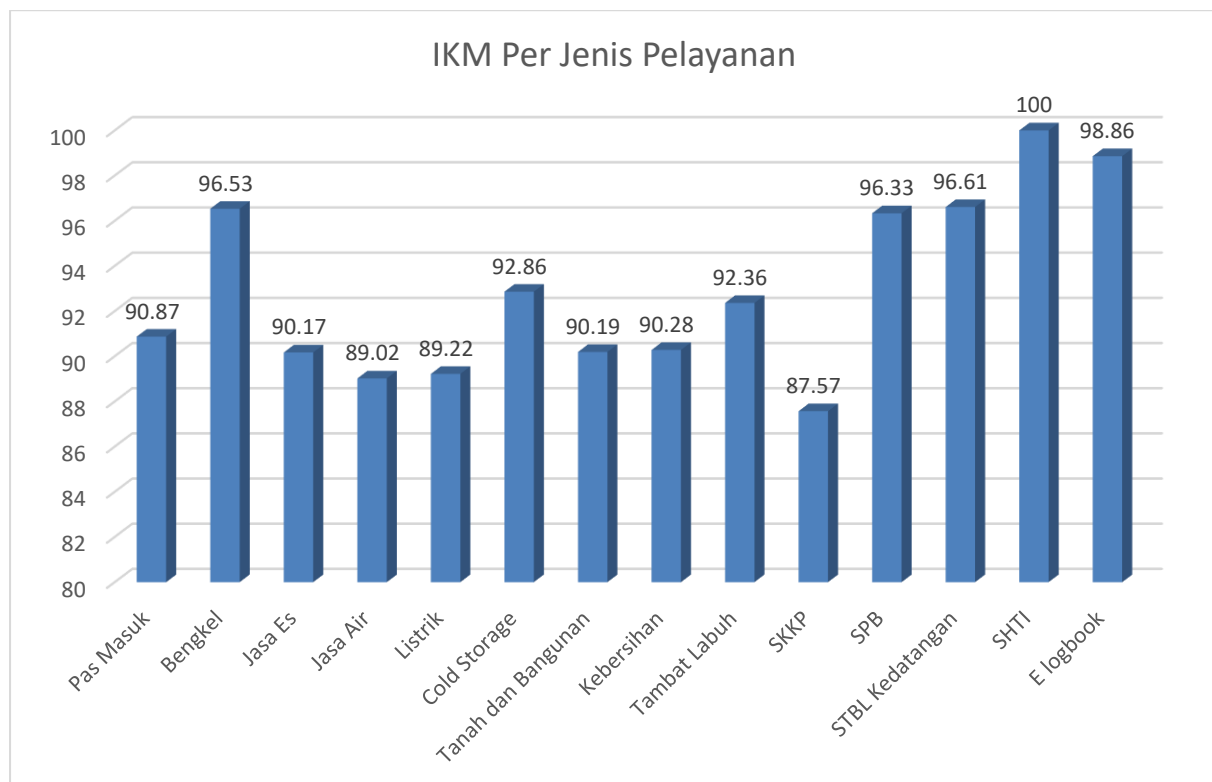
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata
U1	: Keseuaian Persyaratan	3.75
U2	: Kemudahan Prosedur	3.74
U3	: Kesesuaian Waktu Pelayanan	3.72
U4	: Kesesuaian Biaya/tarif	3.81
U5	: Kesusaian Produk Pelayanan	3.70
U6	: Kesigapan Petugas	3.72
U7	: Perilaku/Kemampuan Petugas	3.74
U8	: Layanan Konsultasi Pengaduan	3.63
U9	: Sarana dan prasarana	3.53

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai IKM x Nilai Dasar
= $3,703 \times 25 = \mathbf{92,57}$
- Mutu pelayanan **A**
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**
- Unsur Pelayanan tertinggi U4 (Kesesuaian Biaya Tarif) 3.82, sedangkan Unsur Pelayanan terendah U9 (Sarana Prasarana) 3.53, U8 (Layanan Konsultasi Pengaduan) 3.63. dan U5 (Kesesuaian Produk Layanan) 3.70.

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

3.2.1 Nilai Per Jenis Pelayanan



Gambar 15. Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

Tabel 15. Nilai IKM Per Jenis Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden	IKM
1	Pas Masuk	21	90.87
2	Bengkel	4	96.53
3	Jasa Es	13	90.17
4	Jasa Air	21	89.02
5	Listrik	17	89.22
6	Cold Storage	7	92.86
7	Tanah dan Bangunan	15	90.19
8	Kebersihan	14	90.28
9	Tambat Labuh	16	92.36
10	SKKP	21	87.57
11	SPB	28	96.33
12	STBL Kedatangan	32	96.61
13	SHTI	2	100
14	E logbook	17	98.86

Dari data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat PPN Karangantu TW I 2026 per jenis pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Akun Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan nilai 100, sedangkan Pelayanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP) mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 87.57.

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 Januari-Maret Tahun 2026, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 92,57 dengan mutu pelayanan "A" atau dengan kategori "Sangat Baik".
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai sangat tinggi yaitu U4 (keseuaian biaya/tarif), U1 (kesesuaian persyaratan), dan U7 (perilaku/kemampuan petugas) untuk itu perlu dipertahankan.
3. Persepsi masyarakat tentang unsur pelayanan yang masih dirasakan kurang yaitu U9 (kualitas sarana prasarana), U8 (penanganan pengaduan), dan U5 (Kesesuaian Produk Layanan). Untuk sarana prasarana, adanya masukan yang 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, sudah dianggarkan untuk normalisasi Sungai Karangantu pada tahun 2026.
4. Pelayanan Akun Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) mendapatkan nilai IKM tertinggi dengan nilai 100, sedangkan Pelayanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP) mendapat nilai IKM terendah dengan nilai 87.57.

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. Perbaikan lahan parkir di area mushola pasar ikan.
2. Pengaduan ke PDAM Kota Serang terkait kualitas air bersih, pemasangan petunjuk arah toilet, dan himbauan hemat air pada toilet.

3. Membuat surat teguran kepada pengguna jasa bangunan sementara yang melanggar peraturan.
4. Konsultasi ke BBPVP Kota Serang terkait peningkatan kompetensi petugas pelayanan bengkel.
5. Menginstruksikan petugas security agar rutin patroli kapal di dermaga pelabuhan perikanan.
6. Publikasi pelayanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP).

Rekap catatan tertulis dari aplikasi (SUSAN) Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026

No	Jenis Pelayanan	Catatan Tertulis
1	Pelayanan Pas Masuk	Terus perbagus tempat parkir pasar ikan
		Tingkatkan terus produk pelayanan
		Terus bergerak PPN Karangantu perlebar lagi lahan parkirnya
		Mantep petugasnya sesuai peraturan
		Prasarana parkir tambah lagi
		Lahan parkir kurang
2	Pelayanan Tambat Labuh	harus lebih sigap
		Sat set cepet
		sukses terus untuk petugas tambat labuh
		Baik sopan tegas
3	Pengadaan Es	tingkatkan terus kualitas esnya
4	Penjualan Air	Mantap selalu lebih di tingkatkan lagi
		Untuk air tolong diperhatikan kembali terkait kebersihan air, dan untuk air toilet umum TPI harus sering di kontrol karna sering tidak ada air nya, pengunjung atau wisatawan yang ingin ke toilet umum suka mengeluh karna tidak ada air, aroma tidak menyengat, dan kurang bersih dan 1 lagi tolong diberi tulisan/plang nama
		Mantap selalu di pertahankan
5	Listrik	kWh kedai pesisir minta masing-masing biar g rued
		Sudah baik dan tetap ditingkatkan lg pelayanan nya
		Tolong untuk penerangan saat malam hari dilokasi pasar ikan TPI untuk diperbaiki karna tidak terang, guna keamanan dan penerangan lokasi
		Pelayanan sangat cepat

6	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	Semoga kedai dibangun permanen th ini
		Semuanya sudah pas... tinggal penataan di tempat makan seafood masa ada kandang ayamnya
7	Kebersihan	Lebih ditingkatkan lagi
		cukup bersih
8	Cold Storage	Pelayanan sangat baik
		Sangan baik sekali
		Ramah baik dan sesuai pelayanan.
9	Bengkel	Sedikit saran,tambah anggota yang mahir dalam bidang perbengkelan.
		Baik Harus banyak belajar lagi Baik
10	Pelayanan Persetujuan Berlayar (PB)	Pelayanan baik dan mudahn
		Pelayanan sangat mudah dan cepat
		sangat cepat pelayanannya
11	Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan	Baik sopan tegas
		sangat mudah cepat dan baik
		mantap ruang tunggu nya ada mesin kopi
12	SKKP	Utk petugas intansi yg terkait,apabilah ada pengaduan nelayan,terkait pasilitas dan prasaranah tolong di tindak lebih lanjut,banyak pasilitas dan prasarana nelayan yg di ambil alih oleh non nelayan di area PPN kita.terimakasih
		Harus memberikan edukasih ke nelayan secara kontinyu
		Perpanjangan sebaiknya ga usah Cek Fisik lagi,untuk efisiensi waktu...
		Tingkatkan pelayanan lebih maksimal lagi
		tegas cepat baik
		Sat set wit wet sukses selalu untuk ppnk
13	SHTI	Kinerjanya sangat cepat dan informatif
		Pelayanan sangat mudah dan cepat, respon petugas sangat baik
14	Aktivasi akun e-logbook	Pelayanan mudah dan cepat
		pelayanan sangat baik dan mudah
		Pelayanan baik dan mudah

TABEL RENCANA TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM

(Mengacu rekomendasi dari Kementerian PANRB)

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 5(Kesesuaian Produk Layanan)	1. Konsultasi ke BBPVP Kota Serang terkait peningkatan kompetensi petugas pelayanan bengkel.	1				Timja TKPU
		2. Publikasi pelayanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP).	1				Timja Kesyahbandaran
2	Unsur 8 (Pengaduan)	3. Pengaduan ke PDAM Kota Serang terkait kualitas air bersih, pemasangan petunjuk arah toilet, dan himbauan hemat air pada toilet.	1				Timja Dukman
		4. Membuat surat teguran kepada pengguna jasa bangunan sementara yang melanggar peraturan. 5. Menginstruksikan	1				Timja TKPU

		kepada petugas security agar rutin patroli kapal di dermaga Pelabuhan perikanan	1				Timja Kesyahbandaran
3	Unsur 9 (sarana dan prasarana)	6. Perbaikan sarana lahan parkir di area musola pasar ikan	1				Timja Dukman

4.3 Tren Nilai SKM

Berikut ini data nilai Survei Kepuasan Masyarakat periode tahun 2025-Triwulan I tahun 2026.



No	Periode Triwulan	Nilai
1	TW I 2025	91.79
2	TW II 2025	91.72
3	TW III 2025	92.23
4	TW VI 2025	92.86
5	TW I 2026	92.57

BAB V

KESIMPULAN

Persepsi masyarakat secara umum terhadap pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Karangantu dipersepsikan sangat baik dilihat dari nilai IKM 92,57 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 U5 (Kesesuaian Produk Pelayanan). Untuk sarana prasarana, adanya masukan 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, dan 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. Perbaikan lahan parkir di area mushola pasar ikan.
2. Pengaduan ke PDAM Kota Serang terkait kualitas air bersih, pemasangan petunjuk arah toilet, dan himbauan hemat air pada toilet.
3. Membuat surat teguran kepada pengguna jasa bangunan sementara yang melanggar peraturan.
4. Konsultasi ke BBPVP Kota Serang terkait peningkatan kompetensi petugas pelayanan bengkel.
5. Menginstruksikan petugas security agar rutin patroli kapal di dermaga pelabuhan perikanan.
6. Publikasi pelayanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP).

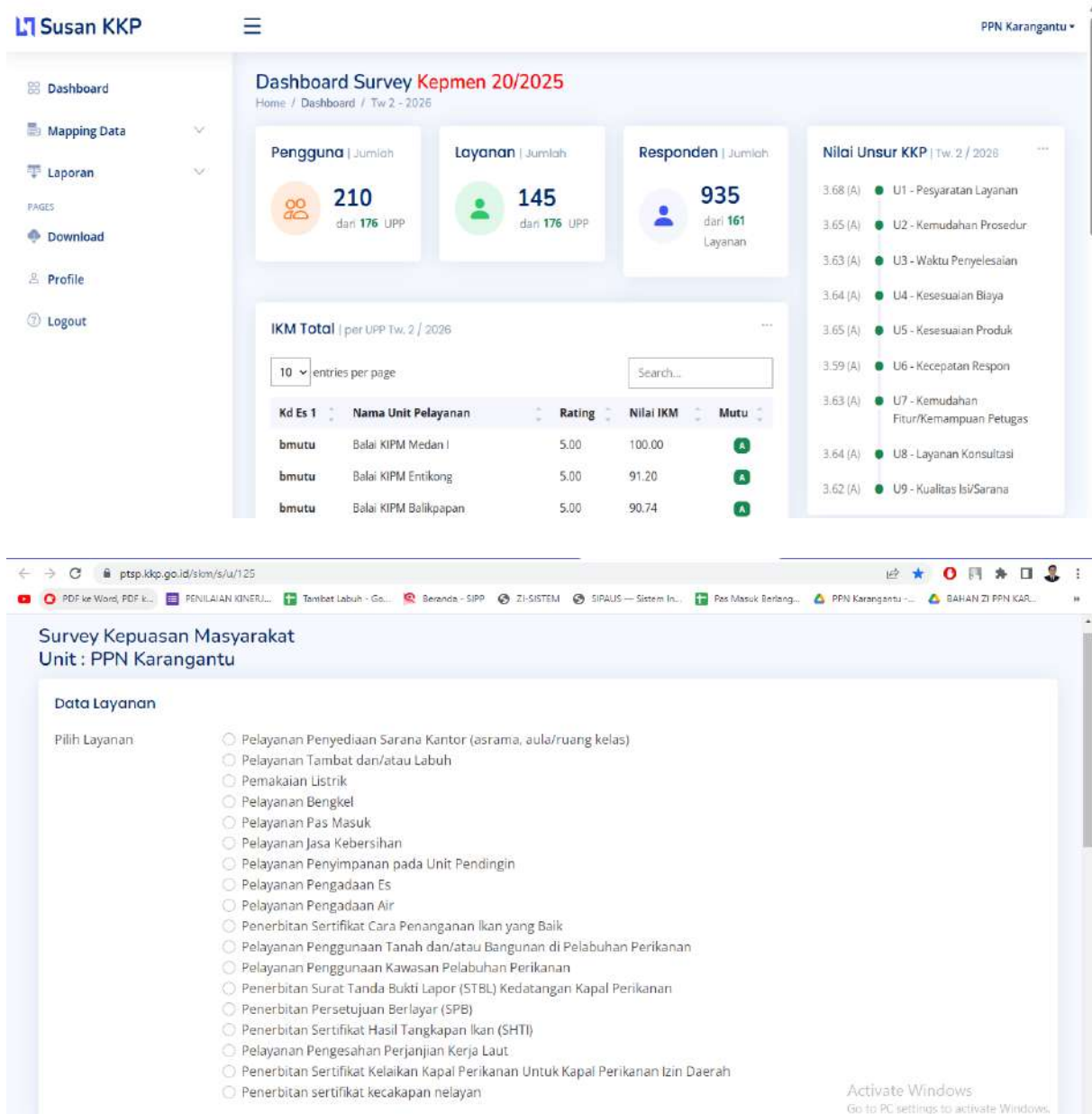
Serang, 13 April 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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

LAMPIRAN

1. Kuesioner (Aplikasi SUSAN KKP)



2. Nilai Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026

 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP TRIWULAN I TAHUN 2026																																		
NILAI IKM 92.57	GAMBARAN UMUM RESPONDEN <table> <tr> <td>JUMLAH</td> <td>228</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td colspan="3">JENIS KELAMIN</td> </tr> <tr> <td>A. LAKI-LAKI</td> <td>200</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>B. PEREMPUAN</td> <td>28</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td colspan="3">PENDIDIKAN</td> </tr> <tr> <td>A. SD</td> <td>113</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>B. SMP</td> <td>26</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>C. SMA/SMK</td> <td>83</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>D. D3</td> <td>0</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>E. S1/D4</td> <td>6</td> <td>responden</td> </tr> <tr> <td>E. S2</td> <td>0</td> <td>responden</td> </tr> </table>	JUMLAH	228	responden	JENIS KELAMIN			A. LAKI-LAKI	200	responden	B. PEREMPUAN	28	responden	PENDIDIKAN			A. SD	113	responden	B. SMP	26	responden	C. SMA/SMK	83	responden	D. D3	0	responden	E. S1/D4	6	responden	E. S2	0	responden
JUMLAH	228	responden																																
JENIS KELAMIN																																		
A. LAKI-LAKI	200	responden																																
B. PEREMPUAN	28	responden																																
PENDIDIKAN																																		
A. SD	113	responden																																
B. SMP	26	responden																																
C. SMA/SMK	83	responden																																
D. D3	0	responden																																
E. S1/D4	6	responden																																
E. S2	0	responden																																
PELAKSANAAN SKM Januari - Maret 2026																																		
Mutu Pelayanan : A (Sangat Baik)																																		
TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT																																		

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER
UNSUR LAYANAN
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA KARANGANTU
TRIWULAN I TAHUN 2026**

NOMOR RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	4	3	4	4	3	4	3	4
2	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	4	4	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	4	4	3	4	3	4	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3
11	4	4	4	4	3	4	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	3	3	3	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	3	3	4	4	4	3
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	3	2	3	4	4	4
27	3	3	4	2	2	3	3	3	4
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4

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

71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	4	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	3	4	4	4	4
87	4	4	3	3	3	2	3	3	3
88	3	4	3	3	3	2	2	3	3
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	3
94	3	2	3	3	3	3	3	3	3
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	3	4	4	4	4	3
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4
106	4	4	4	4	4	4	3	3	4
107	3	3	4	4	4	3	3	4	4
108	3	3	3	4	4	3	3	3	3
109	3	4	3	4	3	4	3	3	3

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

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

188	3	3	3	4	4	3	3	3	3
189	4	4	3	3	4	3	4	3	3
190	4	4	4	4	4	4	4	4	3
191	4	3	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	3	4	3	3
193	4	4	4	4	4	4	4	4	3
194	4	4	4	4	4	4	4	3	3
195	4	4	4	4	4	4	4	4	3
196	4	4	4	4	4	3	3	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	3
198	4	3	4	4	4	4	4	4	4
199	4	4	4	4	4	4	4	3	3
200	4	3	3	4	4	3	4	3	3
201	4	4	4	4	4	4	4	4	3
202	4	4	3	4	4	4	4	3	4
203	4	4	4	4	4	4	4	3	3
204	4	4	3	4	4	4	4	4	3
205	3	3	4	4	4	4	4	4	3
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	3	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	3
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	4	4	4	4	4	4	4	3	4
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4
218	4	4	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	4	4	4	4	4
222	4	4	4	4	4	4	4	4	3
223	4	4	4	4	4	4	4	4	3
224	4	3	4	4	4	4	4	4	4
225	4	4	4	4	4	4	4	4	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	3

227	4	4	4	4	4	3	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH NILAI PER UNSUR	854	852	848	868	844	848	853	827	804
NRR PER UNSUR	3.75	3.74	3.72	3.81	3.70	3.72	3.74	3.63	3.53
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.111)	0.416	0.415	0.413	0.423	0.411	0.413	0.416	0.403	0.392
IKM Unit Pelayanan									92.57

1. Dokumentasi Pelaksanaan SKM TW I 2026





**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan IV 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	94.12	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.96	A
3	Waktu Penyelesaian	93.59	A
4	Biaya/Tarif	95.38	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	92.86	A
6	Kompetensi Pelaksana	93.38	A
7	Perilaku Pelaksana	94.64	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	91.18	A
9	Sarana dan Prasarana	87.61	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 2026

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 5(Kesesuaian Produk Layanan)	7. Konsultasi ke BBPVP Kota Serang terkait peningkatan kompetensi petugas pelayanan bengkel.	1				Timja TKPU
		Publikasi pelayanan Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP).	1				Timja Kesyahbandaran
2	Unsur 8 (Pengaduan)	8. Pengaduan ke PDAM Kota Serang terkait kualitas air bersih, pemasangan petunjuk arah toilet, dan himbauan hemat air pada toilet.	1				Timja Dukman
		9. Membuat surat teguran kepada pengguna jasa bangunan sementara yang melanggar peraturan.	1				Timja TKPU
		Menginstruksikan kepada petugas security agar rutin patroli kapal di	1				Timja

		dermaga Pelabuhan perikanan					Kesyahbandaran
3	Unsur 9 (sarana dan prasarana)	Perbaikan sarana lahan parkir di area musola pasar ikan	1				Timja Dukman

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	Memfasilitasi area parkir khusus pedagang.	Sudah	Memfasilitasi area parkir khusus pedagang. (12 Februari 2026)		

					
2	Penertiban kapal-kapal kecil yang mangkrak disekitar dermaga TPI	Sudah	Penertiban kapal-kapal kecil yang mangkrak disekitar dermaga TPI (6 Februari 2026)		

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

3	Memfasilitasi penambahan selang untuk pelayanan air bersih.	Sudah	Memfasilitasi penambahan selang untuk pelayanan air bersih. (15 Januari 2026)		
---	---	-------	---	--	--

4	Menginformasikan jam pelayanan hari libur pada pelayanan Cold Storage	Sudah	Menginformasikan jam pelayanan hari libur pada pelayanan Cold Storage (15 Januari 2026)		
5					
6					

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 IV 2025 sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)=(4/4x100%=100%) yaitu diantaranya :

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

Serang, 13 April 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Karangantu,



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