

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN 1TAHUN 2026



PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA PENGAMBENGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaa Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjyt.....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1 Kuesioner.....	19
2 Hasil Pengolahan Data.....	21
3 Dokumentasi	30
4 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PPN Pengembangan sebagai salah satu penyedia pelayanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan jasa yang ada di PPN Pengembangan dengan tujuan sebagai alat untuk mengukur kinerja yang telah dilakukan untuk perbaikan mutu layanan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat antara lain :

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada PPN Pengambangan dengan membentuk pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PPN Pengambangan adalah tim yang sesuai dengan SK Kepala Pelabuhan tentang Petugas Pelayanan Publik di PPN Pengambangan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi Tools SKM Susan KKP. 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 PPN Pengambangan yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuisioner 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

Pelaksanaan SKM dilakukan sepanjang Triwulan 1 berjalan yaitu pada bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2026, dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	5
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2026	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	7

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dalam kurun waktu satu tahun yaitu sekitar 320 responden dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambang. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambang dalam kurun waktu satu triwulan 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. Pada triwulan 1 tahun 2026 terdapat 164 responden yang mengisi Survey Kepuasan Masyarakat.

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 Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 164 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	Laki - laki	111	68%
		Perempuan	53	32%
2	PENDIDIKAN	SD	17	10%
		SMP	29	18%
		SMA	85	52%
		D3	11	7%
		S1	22	13%
3	PEKERJAAN	P.UK KP	35	21%
		pns	9	5%
		swasta	72	44%
		tni/polri	4	2%
		wirausaha	44	27%
4	JENIS LAYANAN	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4	2%
		Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	12	7%
		Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	19	12%
		Pengesahan perjanjian kerja laut	3	2%
		Pas masuk harian	25	15%

		dan berlangganan		
		Kebersihan	2	1%
		Dokumen Catch Documentation Scheme- Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT)	6	4%
		Air	25	15%
		Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	2%
		Dokumen Indian Ocean Tuna Commission (IOTC) Bigeye Tuna Statistical Document	4	2%
		Dokumen International Commission For The Conservation Of Atlantic Tunas (ICCAT) Swordfish Statistical Document	7	4%
		Buku pelaut awak kapal perikanan	6	4%
		Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	4	2%
		Sertifikat kelaikan kapal perikanan	2	1%
		Listrik	23	14%
		Persetujuan berlayar	14	9%
		Penggunaan gedung beku (cold storage)	1	1%
		Surat keterangan atau sertifikat	3	2%

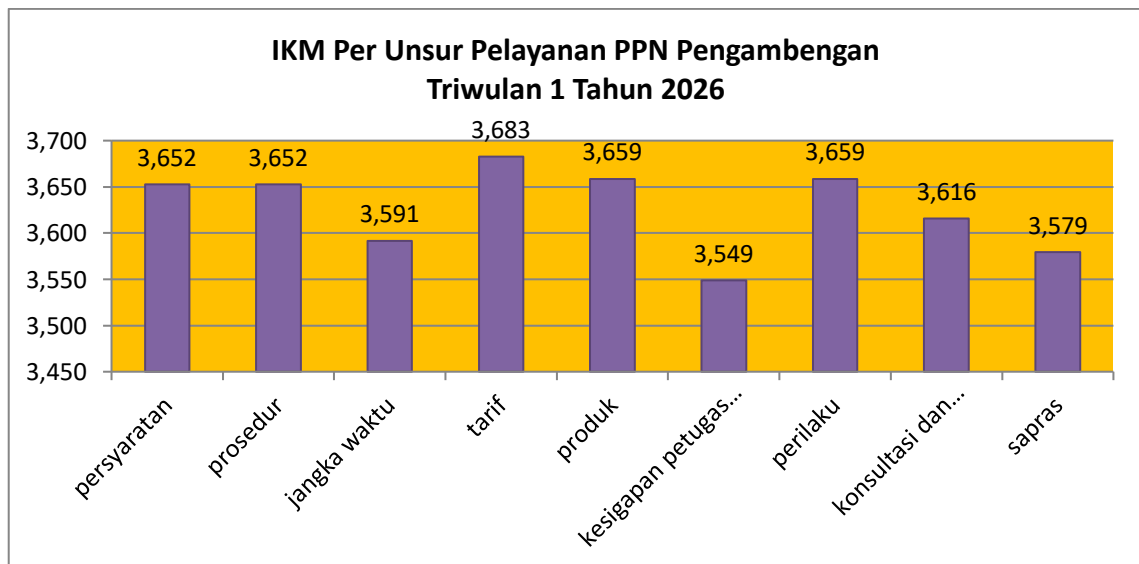
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Data Nilai SKM Per Unsur

Unsur Pelayanan		Nilai Indeks	Kategori
U1	persyaratan	3,652	A
U2	prosedur	3,652	A
U3	jangka waktu	3,591	A
U4	tarif	3,683	A
U5	produk	3,659	A
U6	kesigapan petugas pelayanan	3,549	A
U7	perilaku	3,659	A
U8	konsultasi dan pengaduan	3,616	A
U9	sapras	3,579	A
Nilai SKM		90,67 (Sangat Baik)	

Grafik 1. Nilai IKM Per Unsur Layanan



Tabel 2. Data Nilai SKM Per Unsur

NO	JENIS PELAYANAN	NRR PER UNSUR									NILAI SKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Air	3,64	3,68	3,52	3,56	3,56	3,52	3,64	3,52	3,48	89,13

2	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	3,75	94,35
3	Buku pelaut awak kapal perikanan	3,67	3,67	3,67	3,83	3,67	3,67	4,00	3,83	3,67	93,43
4	Dokumen Catch Documentation Scheme- Commission For The Conservation Of Southern Bluefin Tuna (CDS-CCSBT)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,90
5	Dokumen Indian Ocean Tuna Commission (IOTC) Bigeye Tuna Statistical Document	3,75	3,75	3,25	3,75	3,75	3,25	3,50	3,50	3,25	88,11
6	Dokumen International Commission For The Conservation Of Atlantic Tunas (ICCAT) Swordfish Statistical Document	3,57	3,43	3,43	3,57	3,57	3,43	3,71	3,57	3,57	88,40
7	Kebersihan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,90
8	Listrik	3,57	3,57	3,57	3,61	3,52	3,57	3,48	3,57	3,61	88,92
9	Pas masuk harian dan berlangganan	3,56	3,64	3,60	3,60	3,68	3,52	3,60	3,60	3,56	89,80
10	Pengesahan perjanjian kerja laut	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	3,33	4,00	4,00	3,67	93,43
11	Penggunaan gedung beku (cold storage)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,9
12	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3,68	3,63	3,63	3,63	3,74	3,58	3,68	3,58	3,42	90,41
13	Persetujuan berlayar	3,43	3,57	3,64	3,71	3,57	3,57	3,64	3,50	3,57	89,39
14	Sertifikat hasil tangkapan ikan	3,75	3,50	3,50	3,75	3,50	3,50	3,75	3,50	3,50	89,49

15	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	99,9
16	Surat keterangan atau sertifikat	3,00	2,67	2,00	3,33	2,67	1,67	1,67	2,00	2,33	59,2
17	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4,00	3,83	3,83	3,92	3,92	3,67	3,92	3,83	3,83	96,43
18	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3,75	3,75	3,50	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	96,43

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat, nilai indeks unsur layanan sudah berada pada kategori “sangat baik”.
2. Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas dengan nilai 3,659 ; kemudian Produk layanan yaitu 3,659 ; dan Tarif layanan yaitu 3,683.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, terdapat aduan atau kritik dari responden yang menjadi perhatian khusus, beberapa komentar yang telah ditulis responden dalam survey yaitu :

- “Perlu penambahan lampu penerang di area parkir”
- “Jalan menuju tpi perlu adanya perbaikan”
- “Perlu adanya penerang jalan di pintu masuk timur”
- “Jalan perlu di perbaiki”
- “Pelayanan prima dan perlu ditingkatkan”
- “Terkadang airnya .agak kecil . Apabila warung semua buka”
- “Pelayanan kurang cepat”
- “Banyak Fasilitas tidak terawat, terkesan di abaikan.. jalanan rusak tidak beraspal, sirkulasi udara pada kios los pasar tidak maksimal”

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

Sebagian besar pengguna jasa telah puas dan dengan pelayanan yang diberikan, dan berharap agar dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik di PPN Pengambengan secara prima dan lebih baik lagi;

4.2. Rencana Tindak Lanjut

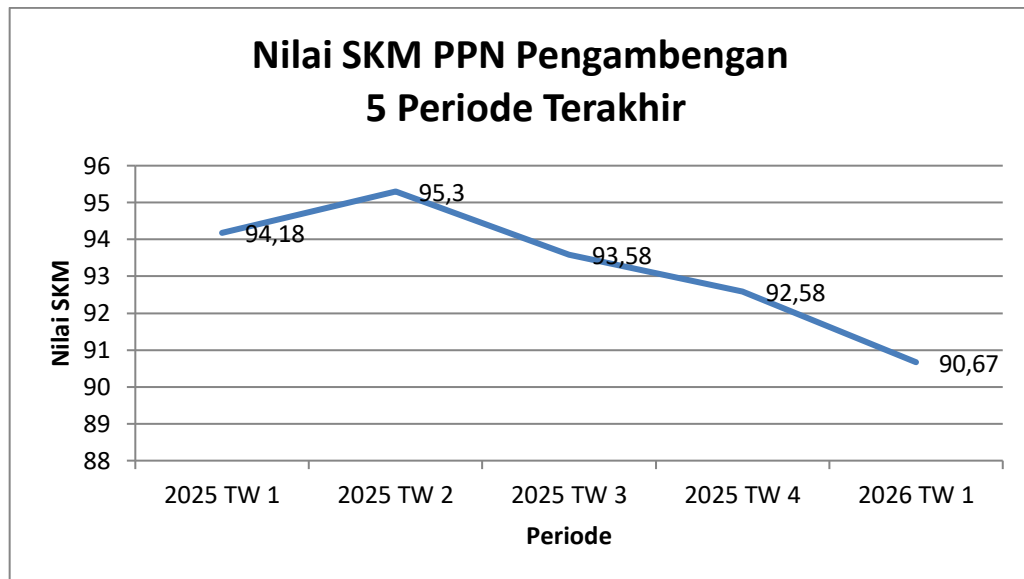
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal tim pelayanan publik PPN Pengambangan. 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	Program / Kegiatan	Waktu (2026)				Penanggung Jawab	
			TW I	TW II	TW III	TW IV		
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, khususnya pada ruang pelayanan		✓			Tim Yanlik	
2	Jangka Waktu	Memberikan informasi jam pelayanan secara rutin di WA Grup Pelayanan dan di media sosial		✓			Tim Humas	Yanlik,
3	Kesigapan petugas pelayanan	Peningkatan petugas pelayanan	✓				Tim Humas	Yanlik,

4.3. Tren Nilai SKM

Pelaksanaan SKM rutin dilaksanakan di PPN Pengambangan secara Triwulan. Berikut disajikan tren nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama lima periode terakhir.



Grafik 4. Tren Nilai Hasil SKM 5 Periode Terakhir

Berdasarkan Grafik diatas dapat dilihat bahwa nilai SKM pada tahun 2025 dari triwulan 1 hingga triwulan 1 tahun 2026 mengalami fluktuasi, namun pada tahun 2026 triwulan 1 nilai SKM menurun dengan nilai akhir 90,67.

BAB VI

KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat PPN Pengambangan Triwulan 1 tahun 2026 dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Pelaksanaan pelayanan publik di PPN Pengambangan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan Nilai SKM 90,67 dan mutu pelayanan termasuk dalam kategori A dengan hasil kinerja unit pelayanan adalah sangat baik;
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan ialah jangka waktu pelayanan, kesigapan petugas pelayanan, dan sarana dan prasarana;
- Tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas dengan nilai 3,659 ; kemudian Produk layanan yaitu 3,659 ; dan Tarif layanan yaitu 3,683; ketiga unsur pelayanan diatas termasuk pada kategori sangat baik.

Mengetahui :
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Pengambangan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kartono, A.Pi, M.P

Pengambangan, 7 April 2026

Kepala Subbagian Umum
Pelabuhan Perikanan Nusantara
Pengambangan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Lukman Hadi, S.St.Pi

LAMPIRAN

1. QR Code dan Kuesioner Online



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT : PPN PENGAMBENGAN



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/105>



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPN Pengembangan
Penerbitan Surat Tanda Buku Lapor (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan

Data Responden

Waktu Survey: 18 Oct 2023 07:34

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 ☐ S1 ☐ SMP ☐ S2 ☐ SMA ☐ S3 ☐ D3

Pekerjaan: ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta ☐ TNI/Polri ☐ Wirausaha Non KKP ☐ Pelaku Usaha KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

← → ↻ 🔒 ptsp.kkp.go.id/skm/s/524// 🔍 📄 ☆ 📄 📄 📄 📄 📄 📄

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah

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

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

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

☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian produk** pelayanan yang diterima 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 mengadukan/lanjut?

☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas 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)?

👍👍👍👍👍👍

Ketik dan Kirim: (harus diisi minimal 3 kata)

2. Dokumentasi Kegiatan



Jenis layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	NRR
Air	3,64	3,68	3,52	3,56	3,56	3,52	3,64	3,52	3,48	3,57
Akun e-logbook penangkapan ikan yang	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	4,00	3,75	3,78
Buku pelaut awak kapal perikanan	3,67	3,67	3,67	3,83	3,67	3,67	4,00	3,83	3,67	3,74
Dokumen Catch Documentation Scheme- Commission For The Conservation Of Southern	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Dokumen Indian Ocean Tuna Commission (IOTC) Bigeye Tuna Statistical Document	3,75	3,75	3,25	3,75	3,75	3,25	3,50	3,50	3,25	3,53
Dokumen International Commission For The Conservation Of Atlantic Tunas (ICCAT) Swordfish	3,57	3,43	3,43	3,57	3,57	3,43	3,71	3,57	3,57	3,54
Kebersihan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Listrik	3,57	3,57	3,57	3,61	3,52	3,57	3,48	3,57	3,61	3,56
Pas masuk harian dan berlangganan	3,56	3,64	3,60	3,60	3,68	3,52	3,60	3,60	3,56	3,60
Pengesahan perjanjian kerja laut	3,67	4,00	3,67	3,67	3,67	3,33	4,00	4,00	3,67	3,74
Penggunaan gedung beku (cold storage)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan	3,68	3,63	3,63	3,63	3,74	3,58	3,68	3,58	3,42	3,62
Persetujuan berlayar	3,43	3,57	3,64	3,71	3,57	3,57	3,64	3,50	3,57	3,58
Sertifikat hasil tangkapan ikan	3,75	3,50	3,50	3,75	3,50	3,50	3,75	3,50	3,50	3,58
Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Surat keterangan atau sertifikat	3,00	2,67	2,00	3,33	2,67	1,67	1,67	2,00	2,33	2,37
Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal	4,00	3,83	3,83	3,92	3,92	3,67	3,92	3,83	3,83	3,86
Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3,75	3,75	3,50	4,00	4,00	3,75	4,00	4,00	4,00	3,86
Grand Total	3,652	3,652	3,591	3,683	3,659	3,549	3,659	3,616	3,579	

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan 4 Tahun 2025**



**Pelabuhan Perikanan Nusantara Pengambengan
Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap
Kementerian Kelautan Perikanan Nusantara Pengambengan**

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 PPN Pengambengan 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 Pengembangan periode triwulan 4 tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan 4 tahun 2026

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,694	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,711	A
3	Waktu Pelayanan	3,678	A
4	Biaya/Tarif	3,722	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,738	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,717	A
7	Perilaku Pelaksana	3,750	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,689	A
9	Sarana dan Prasarana	3,639	A

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan. 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 Triwulan 4 Tahun 2025

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu (2026)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, khususnya pada ruang pelayanan	✓				Tim Yanlik
2	Jangka Waktu	Memberikan informasi jam pelayanan secara rutin di WA Grup Pelayanan dan di media sosial	✓				Tim Humas Yanlik,
3	Konsultasi dan pengaduan	Perbaikan fasilitas kotak pengaduan, saran, dan prasarana dan dilakukan publikasi di medsos terkait pelayanan pengaduan	✓				Tim Humas Yanlik,

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

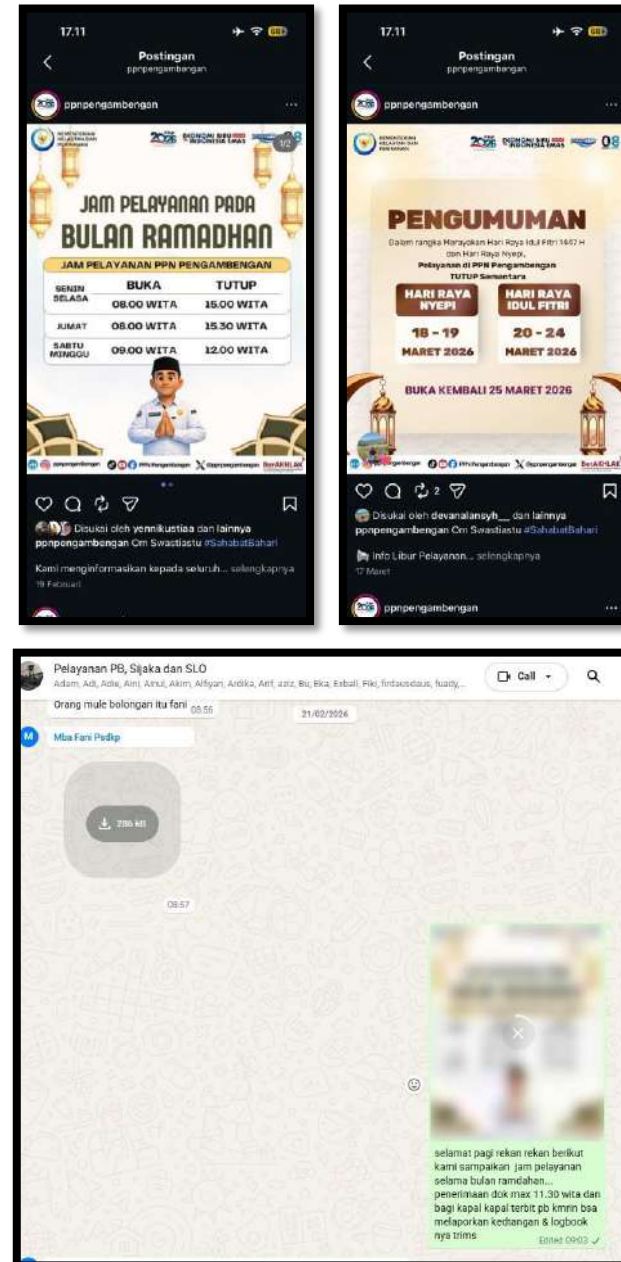
No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
----	-----------------------	--	--	----------------------	---------------------

1	Sarana dan Prasarana		Melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana, khususnya pada ruang pelayanan	 	
---	----------------------	--	---	--	--

2

Jangka Waktu

Memberikan informasi jam pelayanan secara rutin di WA Grup Pelayanan dan di media sosial



3	Konsultasi dan pengaduan		Perbaikan fasilitas kotak pengaduan, saran, dan prasarana dan dilakukan publikasi di medsos terkait pelayanan pengaduan	
---	--------------------------	--	--	---

BAB IV KESIMPULAN

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

1. PPN Pengambengan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;

Mengetahui :
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Kartono, A.Pi, M.P

Pengambengan, 7 April 2026

Kepala Subbagian Umum
Pelabuhan Perikanan Nusantara
Pengambengan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Lukman Hadi, S.St.Pi