KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

KKP 2026 GROW STRONGER | EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS | panganbiru | 0% POVERTY 8% GROWTH



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2026

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

MANTEEP
@ppscilacap
pps.cilacap@kkp.go.id
081393717047
BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberi Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II PPS Cilacap Tahun 2026 sebagai upaya untuk melakukan perbaikan terhadap pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Penyelenggara Pelayanan wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali dalam 1 (satu) tahun. Untuk itu, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap triwulan dengan mengambil responden dari masyarakat penerima pelayanan publik.

Hasil survei kepuasan masyarakat pada Triwulan II yang dituangkan dalam laporan ini, diharapkan dapat menjadi bahan untuk evaluasi dan pedoman dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan kepada Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada masa yang akan datang.

Cilacap, 8 Juli 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap

Ditandatangani Secara Elektronik

Mahrus, S.St.Pi, M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii

BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Dasar Hukum 2
1.3. Maksud dan Tujuan 3

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM 4
2.1. Pelaksana SKM 4
2.2. Metode Pengumpulan Data 4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data 7
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM 7
2.5. Penentuan Jumlah Responden 7

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM 8
3.1. Jumlah Responden SKM 8
3.2. IKM PPS Cilacap 9

BAB IV ANALISIS HASIL SKM 11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan kelebihan Usur Layanan . 11
4.2. Rencana Tindak Lanjut atas Hasil Analisa IKM 13
4.3. Tren Nilai SKM 15

BAB V KESIMPULAN 16

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Pengelolaan Data SKM
3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya (TW I 2026)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap Kementerian Kelautan dan Perikanan, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap melaksanakan tugas-tugas pelayanan dalam rangka mendukung pembangunan perikanan tangkap. Dalam hal ini, terdapat 15 (lima belas) layanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap yang masuk dalam Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan. Pelayanan publik yang dilakukan di lingkungan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap berorientasi pada keutamaan kebutuhan dan kepuasan penerima layanan khususnya *Stakeholder* Perikanan yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap. Namun demikian pelayanan yang dilakukan mungkin terdapat ketidaksesuaian dengan harapan pengguna layanan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan, Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap perlu melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, dalam hal ini dilakukan setiap triwulan. Hal ini sesuai dengan amanat yang tertuang dalam UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri PAN dan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menggambarkan tingkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga dilakukan untuk mendeteksi adanya keluhan atau perlunya perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan publik Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Kelautan dan perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
10. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II
PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Pelaksanaan SKM lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilakukan oleh Petugas Pelayanan Publik Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

2.2. Metode Pengumpulan Data

- Survei dilakukan secara periodik yaitu setiap triwulan dengan pendekatan kualitatif yang diukur menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dengan menggunakan skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.
- Pengumpulan data pada Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan melalui pengisian kuesioner (melalui aplikasi SKM) serta wawancara tatap muka kepada pengguna layanan.
- Variabel pengukuran didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari 9 (Sembilan) unsur sebagai berikut:
    1. Persyaratan
    2. Prosedsur
    3. Waktu Pelayanan
    4. Biaya / Tarif
    5. Produk Layanan
    6. Kompetensi Pelaksana
    7. Perilaku Pelaksana
    8. Sarana dan Prasarana
    9. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

- Tahapan pengukuran dilakukan sebagai berikut :

Persiapan

Pelaksanaan SKM SKM dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yakni apikasi SUSAN yang diinisiasi oleh Sekretariat Jenderal KKP. Untuk itu, telah dilakukan sosialisasi kepada petugas survey (surveyor) perihal tata cara penggunaan aplikasi dalam pengisian kuesioner.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian, yaitu :

- Data Masyarakat (Responden) meliputi umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
- Mutu pelayanan Publik yang merupakan pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Kriteria untuk responden SKM adalah para pengguna layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan pada periode Triwulan II 2026. Data yang terkumpul langsung masuk dalam aplikasi SUSAN.

Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur (variable pengukuran) diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survey kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan (9 unsur) memiliki penimbang yang sama yang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{(Total unsur yang terisi x 9)}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM (sebelum konversi) x 25}$$

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah Nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah Jenis Layanan}}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, konsisten, berkesinambungan.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi kawasan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada waktu jam layanan.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM dilakukan pada periode SKM Triwulan II Tahun 2026.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden diambil pada saat pelaksanaan permohonan pelayanan pada setiap layanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pegumpulan data, jumlah responden penerima layanan lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada survei kepuasan masyarakat Triwulan II Tahun 2026 adalah sebanyak 109 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik dan komposisi responden

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	79	72,5
	Perempuan	30	27,5
Pendidikan	SD	4	3,7
	SMP	13	11,9
	SMA	58	53,2
	D3	1	0,9
	S1	33	30,3
Pekerjaan	ASN	3	2,8
	Pelaku Usaha KKP	28	25,7
	Swasta	52	47,7
	Wirausaha	23	21,1
	Pelajar	3	2,8

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap

Hasil pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

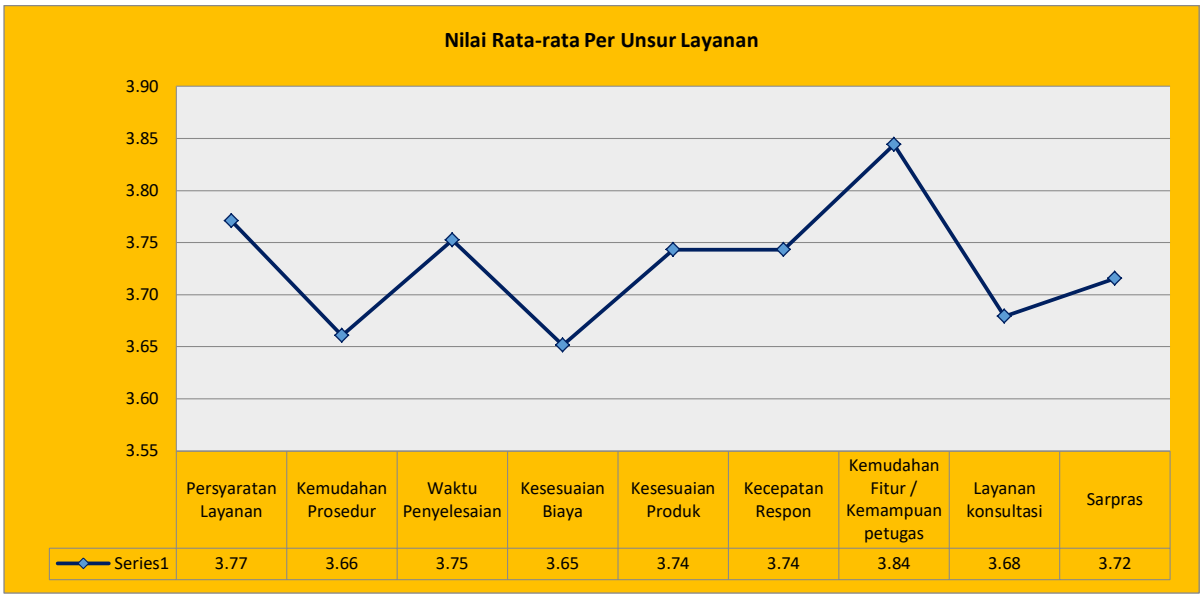
Tabel 3. Detai Nilai SKM Per Unsur Layanan

Uraian	Nilai unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	94.27	91.51	93.81	91.28	93.58	93.58	96.10	91.97	92.89
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan Publik	93.22								

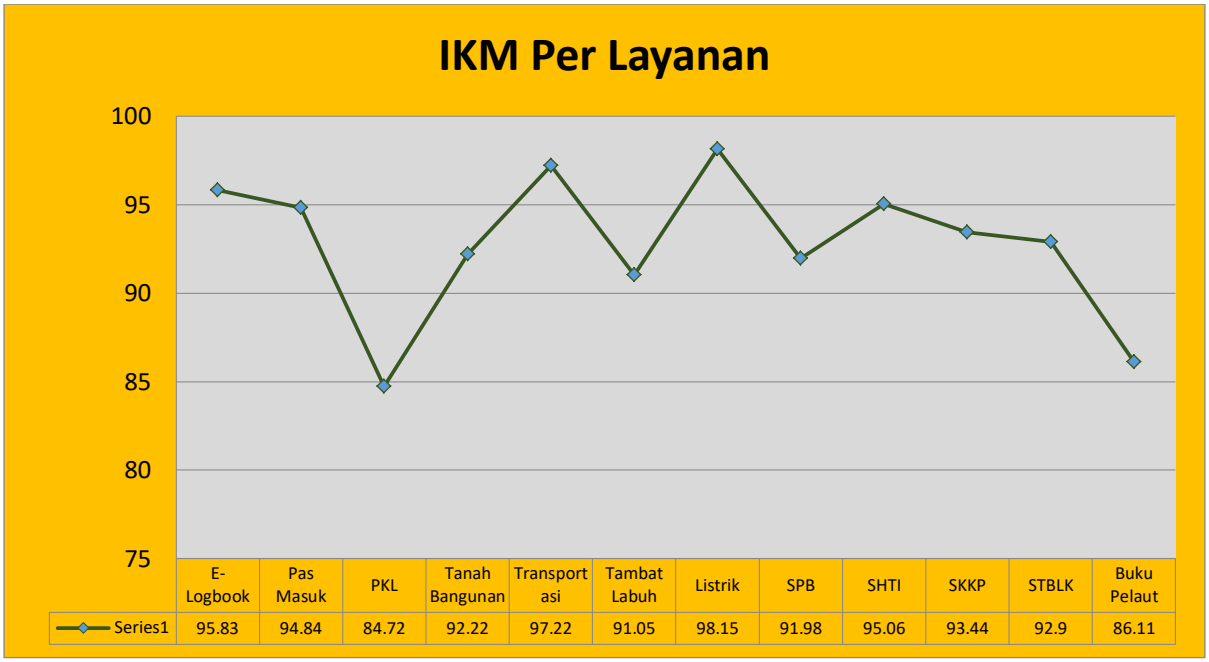
Keterangan:

U1 Persyaratan Layanan
U2 Kemudahan Prosedur
U3 Waktu Penyelesaian
U4 Kesesuaian Biaya
U5 Kesesuaian Produk
U6 Kecepatan Respon
U7 Kemampuan petugas
U8 Layanan konsultasi
U9 Sarpras

Grafik 1. Grafik Nilai Rata-rata per Unsur Layanan



Grafik 2. Grafik IKM Per Layanan



BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Survei Kepuasan Msyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilaksanakan setiap triwulan, berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil SKM pada Triwulan II Tahun 2026 ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sebesar 93,22 (kriteria A) dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Indeks tersebut diperoleh dari pengolahan data sebanyak 109 responden dan 12 jenis layanan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik.

Capaian ini mencerminkan keberhasilan PPS Cilacap dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, meliputi aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Analisis terhadap masing-masing unsur pelayanan menunjukkan bahwa seluruh indikator memperoleh penilaian dalam kategori sangat baik. Adapun interpretasi atas capaian tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

   Masyarakat menilai bahwa persyaratan yang ditetapkan sudah jelas, mudah dipahami, serta tidak menimbulkan hambatan dalam proses pengurusan layanan.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

   Proses pelayanan dinilai telah tersusun secara sistematis dan mudah diikuti. Kejelasan alur pelayanan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan.

3. Waktu Penyelesaian

   Ketepatan waktu penyelesaian layanan menunjukkan bahwa standar pelayanan telah diterapkan dengan baik dan konsisten.

4. Biaya/Tarif

   Biaya pelayanan dinilai transparan, sesuai ketentuan, serta tidak memberatkan masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap penyelenggara layanan.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Hasil layanan yang diberikan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan serta memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
6. Kompetensi Pelaksana

   Petugas pelayanan dinilai memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai dalam memberikan pelayanan secara profesional.
7. Perilaku Pelaksana

   Sikap petugas yang ramah, sopan, dan responsif menjadi salah satu faktor utama dalam tingginya tingkat kepuasan masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

   Mekanisme pengaduan telah berjalan efektif dan responsif, serta mampu memberikan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang disampaikan masyarakat.
9. Sarana dan Prasarana

   Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai, nyaman, dan mendukung turut berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa:

1. Seluruh unsur layanan mendapatkan nilai dengan mutu pelayanan kategori A (SANGAT BAIK);
2. Unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif paling tinggi adalah kemampuan petugas, persyaratan layanan dan kecepatan respon yang menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan dinilai mudah dipenuhi serta petugas memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan pelayanan.
3. Unsur yang memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu kesesuaian biaya (U4), prosedur pelayanan (U2), dan layanan konsultasi (U8). Walaupun masih berada dalam kategori sangat baik, ketiga unsur tersebut masih memiliki ruang untuk ditingkatkan agar pelayanan menjadi lebih cepat, sederhana, dan nyaman bagi masyarakat;

4. Secara keseluruhan, hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa pelayanan publik di PPS Cilacap telah memenuhi harapan masyarakat. Hal ini tercermin dari tingginya penilaian pada hampir seluruh unsur pelayanan, yang mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan telah memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan pengguna jasa.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Hasil SKM yang menunjukkan kategori sangat baik pada seluruh unsur pelayanan merupakan indikator bahwa kualitas pelayanan yang diberikan telah berada pada tingkat pelayanan prima (*excellent service*). Hal ini tidak terlepas dari komitmen organisasi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

Meskipun demikian, hasil ini tetap perlu ditindaklanjuti dengan upaya pemeliharaan kualitas pelayanan secara konsisten. Dalam konteks ini, penting untuk memperhatikan unsur-unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, meskipun masih dalam kategori sangat baik, sebagai prioritas perbaikan.

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

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian Biaya	Melakukan sosialisasi dan publikasi tarif layanan sesuai ketentuan melalui media informasi			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**
2	Kemudahan Prosedur	Menyediakan media informasi alur layanan dalam bentuk infografis			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Layanan Konsultasi	Mengoptimalkan layanan konsultasi melalui petugas layanan, media komunikasi (telepon, WhatsApp, email), serta penyediaan meja konsultasi dan informasi.			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**

Tabel 5. Saran pada Aplikasi SUSAN

No	Nama Layanan	Uraian Saran	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penerbitan SKKP	Permudah persayaratan yang ada			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**
2	Pelayanan Tambat Labuh	Kalau bisa diringankan biaya tambatnya			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**

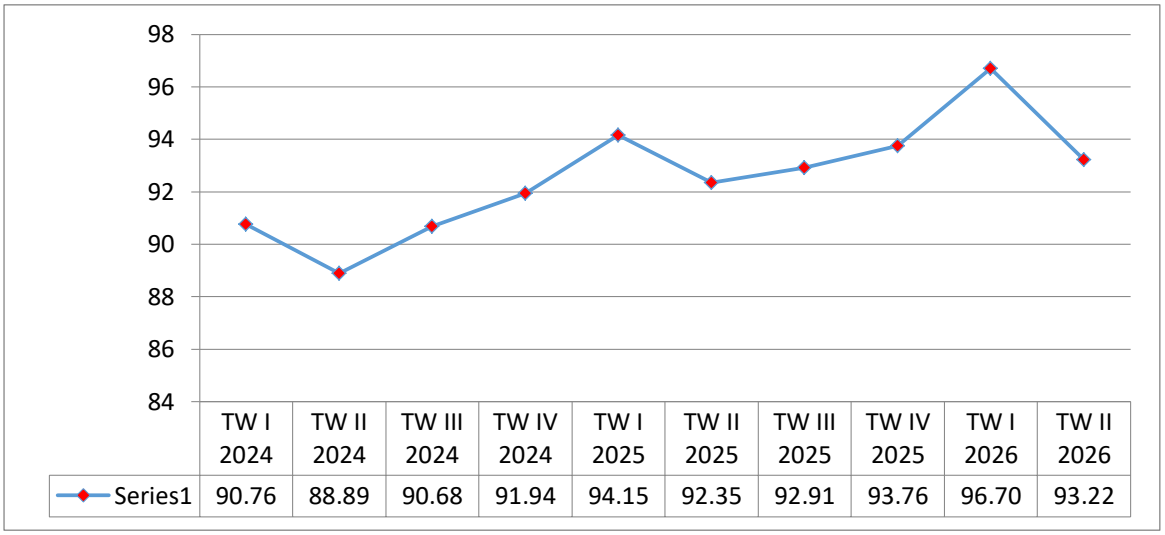
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut dari Saran pada Aplikasi SUSAN

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kemudahan Prosedur	Sosialisasi Prosedur dan persyaratan berdasarkan Standar Pelayanan			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**
2	Biaya/Tarif	Sosialisasi biaya/tarif berdasarkan Standar Pelayanan			√		**Tim Kerja Pelayanan Publik**

4.3. Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Berikut adalah tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sampai dengan triwulan II Tahun 2026.

Grafik 3. Tren IKM PPS Cilacap 2024 – triwulan II 2026



Berdasarkan grafik di atas terlihat adanya fluktuasi nilai SKM PPS Cilacap namun masih dalam kategori SANGAT BAIK.

Tabel 5. Tren IKM Per Pelayanan Tahun 2026

No	Layanan	Triwulan I 2026		Triwulan II 2026	
		IKM	KUP	IKM	KUP
1	E-Logbook Penangkapan Ikan	94,75	SB	95,83	SB
2	Cold storage	100	SB	-	-
3	Pas Masuk	92,78	SB	94,84	SB
4	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	100	SB	84,72	B
5	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	97,84	SB	92,22	SB
6	Penggunaan Transportasi	100	SB	97,22	SB
7	Jasa Tambat Labuh	98,81	SB	91,05	SB
8	Jasa Listrik	100	SB	98,15	SB
9	Persetujuan Berlayar	98,33	SB	91,98	SB
10	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	99,44	SB	95,06	SB
11	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	93,75	SB	93,44	SB
12	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal	99,60	SB	92,90	SB
13	Buku Pelaut	96,53	SB	86,11	B

BAB V
KESIMPULAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan program peningkatan kualitas pelayanan.

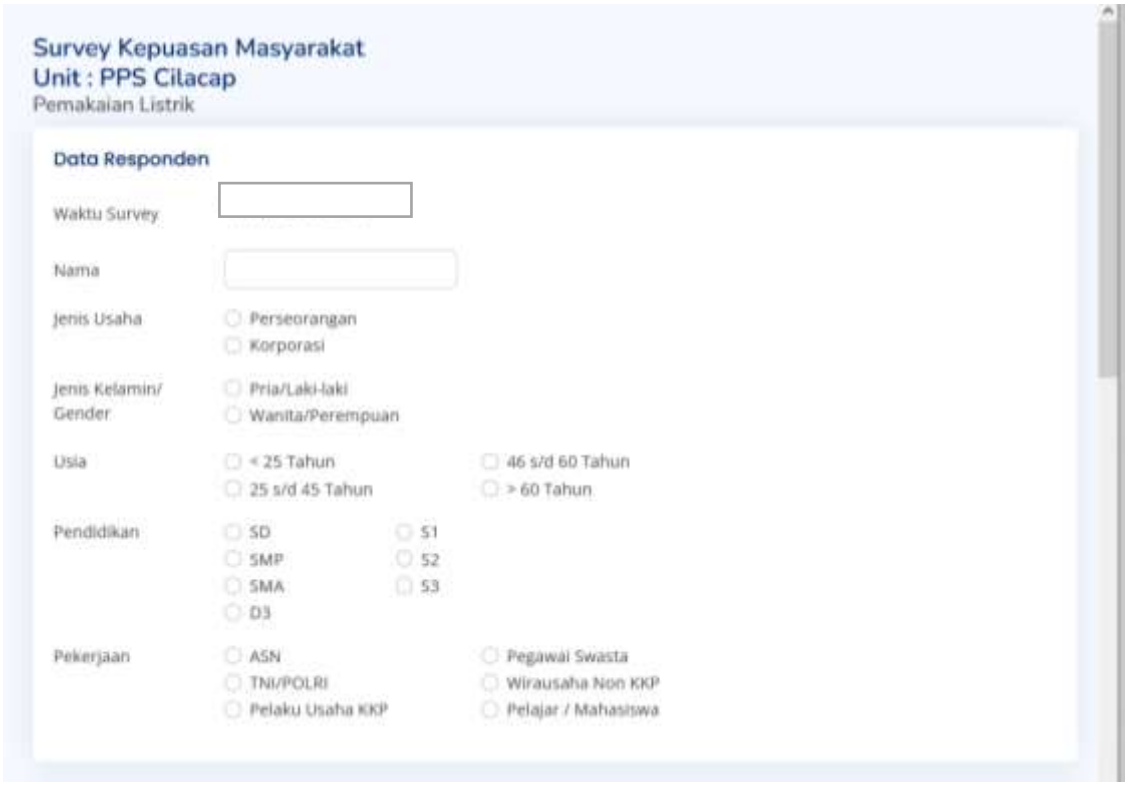
Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 109 responden, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sebesar 93,22 dengan Mutu Pelayanan A (Sangat Baik). Capaian tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan. Seluruh unsur pelayanan memperoleh nilai dalam kategori Sangat Baik, yang mencerminkan bahwa standar pelayanan telah diterapkan secara efektif dan konsisten.

Terdapat beberapa unsur yang menjadi prioritas dalam pelaksanaan tindak lanjut perbaikan untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Terkait dengan hal tersebut telah disusun rencana tindak lanjut yang meliputi peningkatan transparansi informasi tarif layanan, penyediaan media informasi prosedur pelayanan dalam bentuk infografis, serta optimalisasi layanan konsultasi melalui berbagai media komunikasi dan penguatan fungsi petugas pelayanan. Pelaksanaan rencana tindak lanjut tersebut diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat pada periode survei berikutnya.

Hasil SKM Triwulan II Tahun 2026 menjadi indikator bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap telah berjalan dengan sangat baik. Ke depan, evaluasi dan perbaikan secara berkesinambungan perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : PPS Cilacap
Pemakaian Listrik

Data Responden

Waktu Survey

Nama

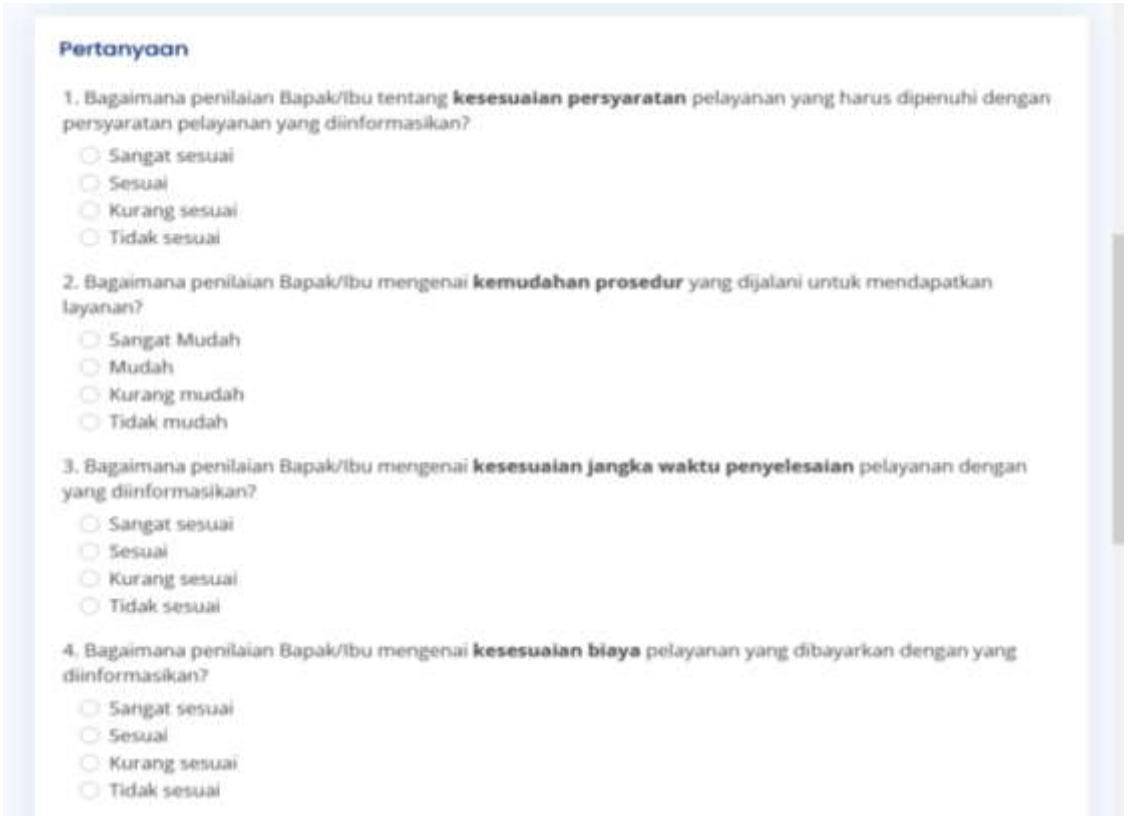
Jenis Usaha
- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/ Gender
- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia
- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan
- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan
- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa



Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
   - Sangat Mudah
   - Mudah
   - Kurang mudah
   - Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
   - Sangat sesuai
   - Sesuai
   - Kurang sesuai
   - Tidak sesuai

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

- Sangat sesuai
- Sesuai
- Kurang sesuai
- Tidak sesuai

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

- Sangat Cepat
- Cepat
- Kurang cepat
- Lambat

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

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

- Sangat baik
- Baik
- Kurang baik
- Tidak baik

2. Pengelolaan Data SKM

Data detail SKM untuk Triwulan 2 tahun 2026

id_survei	TW	Tahun	Nama_UPP	Nama_Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
186029	2	2026	PPS Cilacap	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat kualitas pelayanan	5/25/2026 8:59
185904	2	2026	PPS Cilacap	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik	5/25/2026 3:36
185873	2	2026	PPS Cilacap	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Diperhatikan format pengisian nya	5/25/2026 2:43
185857	2	2026	PPS Cilacap	Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:35
185877	2	2026	PPS Cilacap	Buku pelaut awak kapal perikanan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Disederhanakan ijin buku pelaut nya	5/25/2026 2:45
185865	2	2026	PPS Cilacap	Buku pelaut awak kapal perikanan	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:38
185988	2	2026	PPS Cilacap	Listrik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terang hemat lancar	5/25/2026 7:23
185912	2	2026	PPS Cilacap	Listrik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tarif sudah sesuai	5/25/2026 3:46
185853	2	2026	PPS Cilacap	Listrik	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Top apik banget	5/25/2026 2:34
185137	2	2026	PPS Cilacap	Listrik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga menjadi lbh baik lg	5/20/2026 4:22
179724	2	2026	PPS Cilacap	Listrik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ppsc manteep jaya	4/22/2026 15:07
177843	2	2026	PPS Cilacap	Listrik	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tarif sudah sesuai	4/14/2026 9:09
185855	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Jos joss pol	5/25/2026 2:34
185815	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik cekatan mantap	5/25/2026 1:50
178244	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yg diberikan sudah baik tetapi harus di	4/15/2026 16:08

															tingkatkan terutama saat kondisi ramai	
177951	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	No coment theebest	4/14/2026 13:32
177949	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin di tingkatkan	4/14/2026 13:29
177829	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan petugas ramah, baik, semoga kedepannya semakin baik	4/14/2026 8:54
177822	2	2026	PPS Cilacap	Pas masuk harian dan berlangganan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Efisien kerja tepat	4/14/2026 8:41
186446	2	2026	PPS Cilacap	Pengesahan perjanjian kerja laut	3	3	3	3	3	2	3	1	1	Ruangannya sangat panas	5/29/2026 3:09
185906	2	2026	PPS Cilacap	Pengesahan perjanjian kerja laut	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik	5/25/2026 3:37
185872	2	2026	PPS Cilacap	Pengesahan perjanjian kerja laut	3	4	3	4	3	4	3	4	3	Diperhatikan pkl nya	5/25/2026 2:42
185854	2	2026	PPS Cilacap	Pengesahan perjanjian kerja laut	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:34
188396	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terima kasih atas pelayanannya	6/9/2026 4:12
185909	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang baik	5/25/2026 3:40
185860	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Dipertimbangkan harga sewanya	5/25/2026 2:36

180926	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan baik dan bagus	4/27/2026 12:15
180868	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fasilitas tambah diperbaiki	4/27/2026 10:39
180003	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Lebih ditingkatkan lagi dlm pelayanan publik	4/23/2026 11:32
180002	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	oke sangat baik	4/23/2026 11:31
180001	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ya baik terimakasih	4/23/2026 11:31
179999	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Pelayanan sangat memuaskan	4/23/2026 11:28
179998	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin lebih baik lagi	4/23/2026 11:26
186880	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semuanya sudah sangat baik	6/2/2026 3:40
185871	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Diperhatikan sarana pelabuhan	5/25/2026 2:41

183593	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	5/11/2026 9:17
179690	2	2026	PPS Cilacap	Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Peremajaan unit truk pendingin	4/22/2026 14:27
186046	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih untuk pelayanya yang sangat baik	5/25/2026 11:54
186024	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat pelayanan santun	5/25/2026 8:48
185939	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas pelayanan ramah, responsif dan proses cepat	5/25/2026 5:17
185867	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Diperhatikan lagi prosesnya agar cepat	5/25/2026 2:38
185848	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	4	4	3	3	4	4	4	3	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:31
180690	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	- - -	4/25/2026 12:05
180679	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sudah baik, semoga kedepannya tetap baik dan semakin baik	4/25/2026 11:36
180652	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat sesuaii	4/25/2026 9:48
180539	2	2026	PPS Cilacap	Persetujuan berlayar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	semoga selalu ramah	4/24/2026 15:45
187896	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	3	4	4	4	3	4	4	4	- - -	6/6/2026 1:39
186025	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat kualitas baik	5/25/2026 8:50
185936	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas pelayanan ramah, responsif dan proses cepat	5/25/2026 5:13
185903	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik	5/25/2026 3:34

185870	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Perhatikan ijinnya lagi	5/25/2026 2:40
185869	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	3	3	3	3	4	4	4	4	4	Mantap,baik,cepat.. Terimakasih sudah melayani dengan baik	5/25/2026 2:40
185851	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	3	3	3	3	3	4	4	4	3	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:32
183665	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat mudah dan bermanfaat	5/11/2026 11:02
181796	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat hasil tangkapan ikan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	cepat, baik terimakasih	4/29/2026 16:12
193309	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan terus. Kinerja / bapak ibu	6/29/2026 2:21
192932	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantep, Sopan, Ramah, Cepat	6/26/2026 8:46
190589	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas cek fisik ramah, cepat, dan responsif	6/20/2026 6:15
190539	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	3	3	4	4	4	3	4	Pelabuhan udah dangkal	6/20/2026 0:41
190386	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pwrmudah persaratan yg ada dan nyata	6/19/2026 4:13
188923	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	4	3	3	3	4	4	3	3	Maju terus pantang mundur	6/11/2026 4:20
188863	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus dan pertahankan pelayanan yg baek ini	6/11/2026 3:15
188778	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan teruss dan updgrade terus menerus	6/10/2026 11:06
188728	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik baik baik	6/10/2026 7:20
187847	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terimakasih atas pelayany	6/5/2026 9:27

														a	
187765	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	respon cepat, sangat baik and mudah harus terus di pertahankan	6/5/2026 3:44
187578	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai dan cepar	6/4/2026 5:14
186063	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semakin mantap lagi	5/26/2026 0:33
185979	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	3	3	4	3	4	4	3	3	TIDAK ADA KRITIK ATAUPUN SARAN,PELAYANAN SUDAH MEMUASKAN	5/25/2026 7:08
185905	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Baik dan terimakasih	5/25/2026 3:36
185874	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Diperhatikan saat pengisian	5/25/2026 2:44
185859	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	3	4	3	3	4	4	3	3	Salam dapa senyum	5/25/2026 2:36
185846	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat baik	5/25/2026 2:29
185839	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	terima kasih sudah melayani kami dg baik	5/25/2026 2:10
185832	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Terus dipertahankan, dan terus melakukan perbaikan menjadi lebih Baik, fitur chat WA mantab respon oke sangat Bagus	5/25/2026 2:03
185826	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik baik baik	5/25/2026 2:00

185823	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik baik baik	5/25/2026 1:59
185819	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	3	3	3	3	2	3	3	2	Agar lebih ditingkat lagi untuk Melayani pelaku Usaha.	5/25/2026 1:55
185814	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	4	3	4	3	4	4	4	3	Terus lakukan yang terbaik	5/25/2026 1:49
185811	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Semoga kedepann ya makin baik pelayana n nya	5/25/2026 1:48
185810	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	5/25/2026 1:44
185809	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan membant u	5/25/2026 1:44
185808	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Makin cepat makin baik	5/25/2026 1:43
181016	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	3	4	4	4	3	3	4	Pelayana n cepat rapi	4/27/2026 16:07
180846	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan oke	4/27/2026 10:03
180781	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ramah, Cepat, Efisien	4/26/2026 16:45
180654	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugasn ya sangat cekatan dalam melayani masyarak at	4/25/2026 9:54
180547	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	3	3	3	3	3	4	3	3	Pelabuan ppsc udah dangkal	4/24/2026 16:02
178396	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat mudah mantap	4/16/2026 12:11
175798	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	3	4	3	3	3	3	4	3	4	Baik, komunika tif, cepat	4/4/2026 9:58
175751	2	2026	PPS Cilacap	Sertifikat kelaikan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas ramah, pelayana n cepat, responsif	4/3/2026 11:38
186045	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	3	3	4	3	4	4	4	3	terimakas ih untuk petugas petugasn ya yang sudah	5/25/2026 11:52

															dengan baik pelayanannya	
186019	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tingkat kualitas pelayanan	5/25/2026 8:39
186007	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup baik dan bermanfaat	5/25/2026 8:04
185938	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas pelayanan ramah, cepat dan proses cepat	5/25/2026 5:16
185902	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang bagus	5/25/2026 3:33
185880	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	5/25/2026 2:49
185863	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	Lebih diperhatikan waktunya	5/25/2026 2:37
185845	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	3	3	3	4	4	4	4	3	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:29
180645	2	2026	PPS Cilacap	Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	Sudah baik, mohon tetap dipertahankan, terima kasih	4/25/2026 9:30
186098	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugas mengarahkan dengan baik	5/26/2026 2:16
186044	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik dan sangat jelas saat menerangkan	5/25/2026 11:50
186028	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang baik	5/25/2026 8:58

185989	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Baik ramah sopan	5/25/2026 7:24
185937	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Petugas pelayanan ramah, responsif dan proses cepat	5/25/2026 5:15
185919	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Semoga para penggunalayanan sll mnjalakan prosedur dngn baik dan para petugas tetap melayan dngan prosedur yg berlaku	5/25/2026 4:20
185900	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan yang sangat baik	5/25/2026 3:31
185852	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3	4	3	4	3	4	4	3	3	Kalo bisa diringankan biaya tambatnya	5/25/2026 2:33
185844	2	2026	PPS Cilacap	Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan	3	3	3	2	3	4	4	4	4	Salam sapa senyum	5/25/2026 2:27

3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM









LAPORAN TINDAK LANJUT SKM

TRIWULAN I 2026

HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN I TAHUN 2026

I. Tabel Ringkasan hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Layanan	Triwulan I 2026	
		IKM	KUP
1	*E-Logbook* Penangkapan Ikan	94,75	SB
2	*Cold storage*	100	SB
3	Pas Masuk	92,78	SB
4	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	100	SB
5	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	97,84	SB
6	Penggunaan Transportasi	100	SB
7	Jasa Tambat Labuh	98,81	SB
8	Jasa Listrik	100	SB
9	Persetujuan Berlayar	98,33	SB
10	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	99,44	SB
11	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	93,75	SB
12	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal	99,60	SB
13	Buku Pelaut	96,53	SB

II. Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan I Tahun 2026

Rencana tindak lanjut atas hasil analisa IKM PPS Cilacap TW I Tahun 2025:

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian produk	Menerapkan mekanisme pemeriksaan ulang (*double check*) sebelum produk layanan diserahkan kepada pengguna		√			**Tim Kerja Pelayanan Publik**
2	Kecepatan respon	Monitoring pelaksanaan pelayanan melalui kartu kendali		√			**Tim Penataan Tata Laksana**

III. Tabel Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan I Tahun 2026

Realisasi tindak lanjut atas hasil analisa IKM PPS Cilacap TW I Tahun 2026

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
1	Menerapkan mekanisme pemeriksaan ulang (*double check*) sebelum produk layanan diserahkan kepada pengguna	Seluruh petugas pelayanan telah melaksanakan pemeriksaan ulang terhadap dokumen maupun produk layanan sebelum diserahkan kepada pengguna. Pemeriksaan dilakukan oleh petugas penerbit dan diverifikasi kembali oleh petugas yang berwenang sebelum penyerahan kepada pemohon.	Dokumentasi terlampir
2	Monitoring pelaksanaan pelayanan melalui kartu kendali	Monitoring waktu pelayanan dilaksanakan secara berkala menggunakan kartu kendali pelayanan untuk memastikan penyelesaian layanan sesuai standar pelayanan yang berlaku. Hasil monitoring menunjukkan pelayanan telah diselesaikan sesuai standar waktu pelayanan.	Dokumentasi terlampir

Cilacap, 30 April 2026
Kepala PPS Cilacap



Imas Masriah, S.Pi, M.Pi

LAMPIRAN

TINDAK LANJUT 1

Pelaksanaan pelayanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap menerapkan mekanisme pemeriksaan ulang (*double check*) setiap sebelum produk layanan diserahkan kepada pengguna. Pemeriksaan dilakukan oleh petugas penerbit dan diverifikasi kembali oleh petugas yang berwenang sebelum penyerahan kepada pemohon. Mekanisme ini menggunakan *google form* sebagai instrument untuk memonitor penyerahan dokumen.

Berikut adalah link *google form* nya:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScEXRXTWUN53puPTA41xMHcqKKq2Cef71ITADgzozvDIBMh2g/viewform?usp=send_form

Dokumentasi pelaksanaan





TINDAK LANJUT 2

KARTU KENDALI PELAYANAN PUBLIK
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

Nama Layanan : PENERBITAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR
Nama Kapal : Mekar Sari Makmur
GT Kapal : GT 30 No 1825/Gt
Persyaratan : ☑ Dokumen Kapal

No	TAHAPAN	WAKTU	MULAI	SELESAI	Keterangan
1	Nakhoda/Pemilik/Pengurus Kapal mendaftar antrian keberangkatan melalui SI ANTASENA dan mengajukan permohonan mandiri penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) melalui bit.ly/temanspb	5 Menit	09.45	09.50	
2	Petugas Pelayanan SPB (di PTSA) memeriksa, menginput, dan memverifikasi kelengkapan dokumen kapal perikanan pada aplikasi Teman SPB (Jika lengkap diteruskan ke Petugas Pelayanan SPB yang ada di lapangan. Jika tidak lengkap maka dikembalikan kepada Nahkoda/Pemilik/Pengurus Kapal)	10 Menit	09.50	10.00	
3	Petugas Pelayanan SPB (di TPI/Lapangan) memeriksa teknis nautis kapal perikanan, alat penangkapan ikan, alat bantu penangkapan ikan dan pengawakan kapal perikanan (Jika sesuai akan diteruskan ke Syahbandar Perikanan. Jika tidak sesuai akan dikembalikan ke Petugas Pelayanan SPB yang ada di pos pelayanan untuk dikembalikan ke pengurus kapal)	30 Menit	10.00	10.30	
4	Syahbandar Perikanan memeriksa, memvalidasi kelengkapan dokumen yang telah diinput pada aplikasi Teman SPB. (Jika telah sesuai, maka SPB akan ditandatangani. Jika tidak sesuai dikembalikan kepala Petugas Pelayanan SPB yang ada di lapangan)	10 menit	10.30	10.40	
5	Petugas Pelayanan SPB (di PTSA) mengarsipkan dan mengunggah dokumen SPB pada SI ANTASENA dan menyampaikan Surat Persetujuan Berlayar kepada Nakhoda/Pemilik/Pengurus Kapal	5 Menit	10.40	10.45	
6	Nakhoda/Pemilik/Pengurus menerima Surat Persetujuan Berlayar dalam bentuk hardfile dan softfile melalui SI ANTSENA	5 Menit	10.45	10.50	
	Jumlah Waktu	65 Menit			

Cilacap, 3/2/2026

Penerima Layanan

(Sunat)

Pemberi Layanan

(Ajeng)

KARTU KENDALI PELAYANAN PUBLIK
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

Nama Layanan : PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA BUKTI LAPOR KEDATANGAN KAPAL
Nama Kapal : Yuli Jaya
GT Kapal : 6T. 30 Tlo 8047/Bc
Persyaratan : ☑ Dokumen kapal

No	TAHAPAN	WAKTU	MULAI	SELESAI	Keterangan
1	Pengurus Kapal mendaftar antrian kedatangan melalui SI ANTASENA dan melapor kedatangan dan mengajukan permohonan mandiri melalui bit.ly/temanspb dan menyerahkan dokumen kapal kepada Petugas Pelayanan STBLKK	5 Menit	09.10	09.15	
2	Petugas Pelayanan STBLKK memeriksa, menginput dan memverifikasi dokumen kapal pada aplikasi Teman SPB (Jika lengkap menyampaikan kepada Syahbandar, jika tidak lengkap dikembalikan kepada pengurus kapal untuk dilengkapi)	15 Menit	09.15	09.30	
3	Syahbandar Perikanan memvalidasi dokumen pada aplikasi Teman SPB (jika telah sesuai, menandatangani Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal dan jika tidak sesuai dikembalikan ke Petugas Pelayanan STBLKK)	5 Menit	09.30	09.35	
4	Petugas Pelayanan STBLKK mengarsipkan dan mengunggah pada SI ANTASENA kemudian menyampaikan STBL Kedatangan Kapal kepada pengurus kapai	5 menit	09.35	09.40	
5	Pengurus Kapal menerima Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal Perikanan dalam bentuk hardfile dan soft file melalui SI ANTASENA	5 Menit	09.40	09.45	
	Jumlah Waktu	35 Menit			

Cilacap, 9/1/2026

Penerima Layanan

(Toisiroh)

Pemberi Layanan

(Adib)