



LAPORAN SKM

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

TRIWULAN I TAHUN 2025

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 I PPS Cilacap Tahun 2025 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 I 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, 16 April 2025
Kepala Pelabuhan Perikanan Samudera
Cilacap



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Imas Masriah, SPI, M.Pi

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	11
4.3. Tren Nilai SKM	12
BAB V KESIMPULAN	14

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Pengelolaan Data SKM
3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

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 Hukum

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. Prosedur
 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 semula melalui penyebaran kuesioner secara manual, namun mulai Triwulan II Tahun 2023, pelaksanaan SKM dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi yakni aplikasi 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 I 2025. 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:

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

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:

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

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 I Tahun 2025.

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 pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan lingkup Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap pada survei kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2025 adalah sebanyak 75 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik dan komposisi responden

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	37	46%
	Perempuan	38	54%
Pendidikan	SD	4	5,3%
	SMP	10	13,3%
	SMA	35	46,7%
	D3	1	1,3%
	S1	24	32%
	S2	1	1,3%
Pekerjaan	ASN	5	6,7%
	Pelaku Usaha KKP	15	20%
	Swasta	33	44%
	Wirausaha	22	29,3%

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

Hasil pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

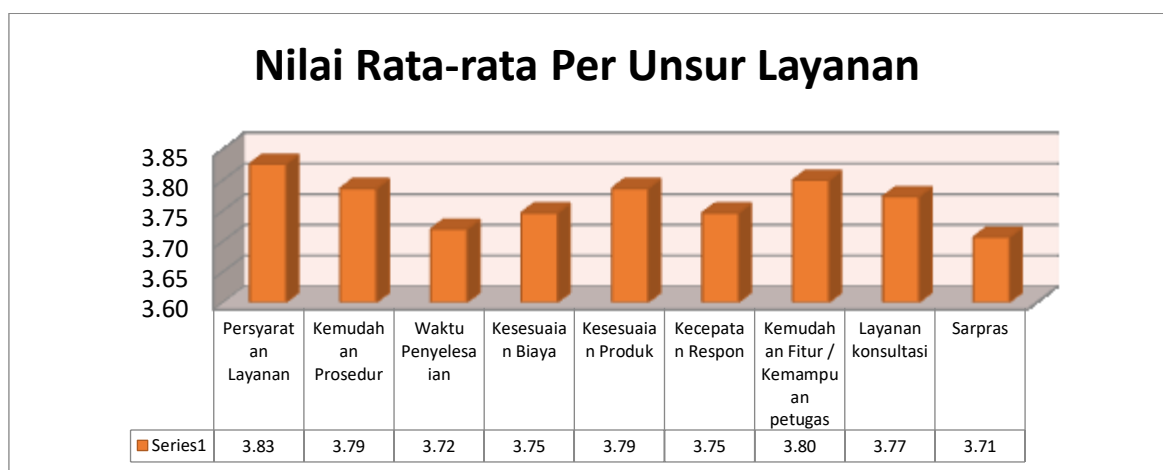
Tabel 3. Detai Nilai SKM Per Unsur Layanan

Uraian	Nilai unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	95,67	95,67	93	93,67	94,67	93,67	95	94,33	92,67
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan Publik	94,15 (A atau SANGAT BAIK)								

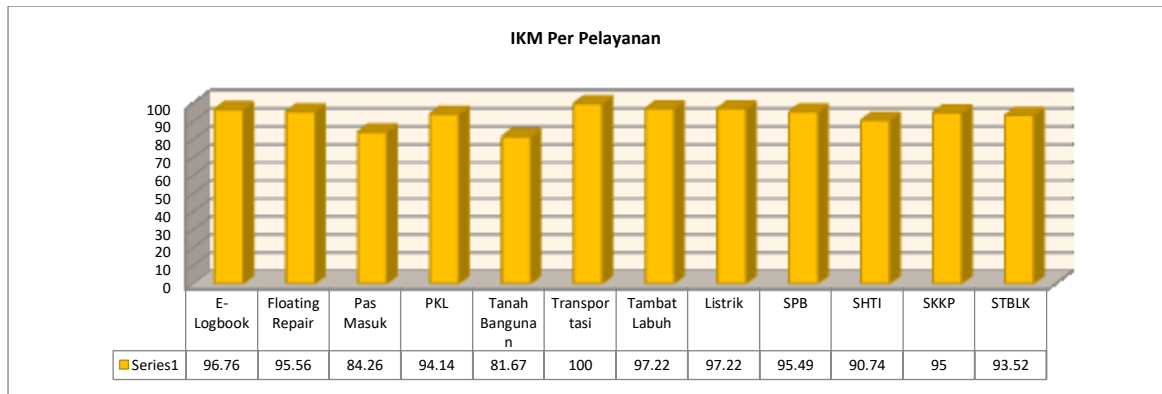
Keterangan:

- 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 Masyarakat (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 I Tahun 2025 ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sebesar 94,15 (kriteria A) dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Indeks tersebut diperoleh dari pengolahan data sebanyak 75 responden dan 12 jenis 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 mendapatkan nilai terendah diantaranya adalah sarana dan prasarana dan waktu penyelesaian mendapatkan nilai terendah meski masih dalam kategori SANGAT BAIK;
3. Unsur persyaratan pelayanan menempati nilai tertinggi yaitu 3,83;
4. Jenis layanan dengan IKM paling tinggi yakni Pelayanan Penggunaan Transportasi.

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.

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:

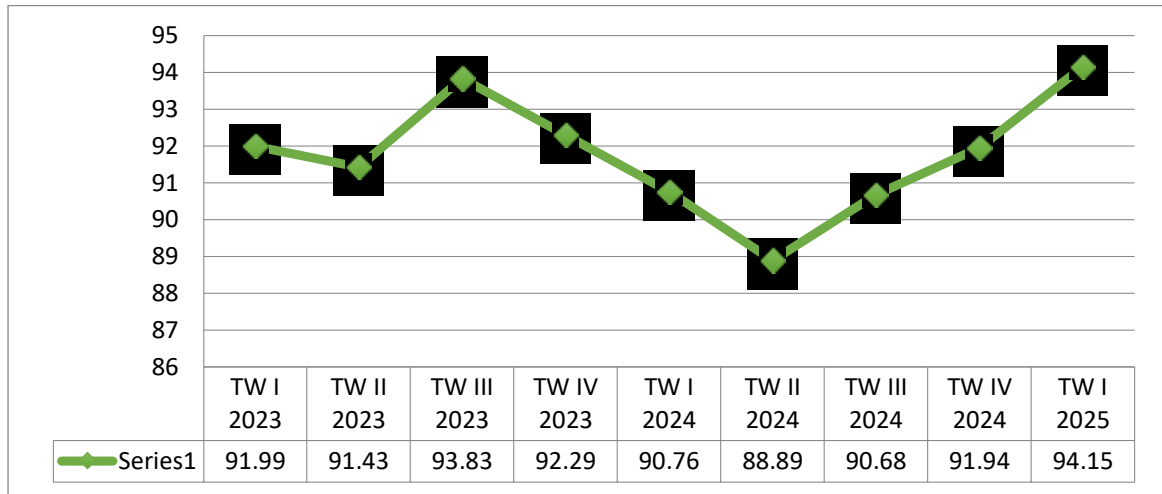
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan prasarana	Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana telah disusun dalam perencanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh Tim Kerja Tata Kelola Sarana dan Prasarana PPS Cilacap	√				Timja TKSP
2	Waktu penyelesaian	Pemantauan pelaksanaan pelayanan melalui kartu kendali pelayanan	√				Tim Tata Laksana

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 Tahun 2025.

Grafik 3. Tren IKM PPS Cilacap 2023 - 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat PPS Cilacap mencapai mutu pelayanan dengan kategori A (SANGAT BAIK).

Grafik 4. Tren IKM Per Pelayanan Tahun 2025

No	Layanan	Triwulan 1 2025	
		IKM	KUP
1	E-Logbook Penangkapan Ikan	96.76	SB
2	Floating Repair	95.56	SB
3	Pas Masuk	84.26	B
4	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	94.14	SB
5	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	81.67	B
6	Penggunaan Transportasi	100	SB
7	Jasa Tambat Labuh	97.22	SB
8	Jasa Listrik	97.22	SB
9	Surat Persetujuan Berlayar	95.49	SB
10	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	90.74	SB
11	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	95	SB
12	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal	93.52	SB

BAB V

KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat (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.

Dalam pelaksanaan SKM pada Triwulan I Tahun 2025 ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di PPS Cilacap secara umum menunjukkan kualitas kinerja pelayanan SANGAT BAIK;
2. Seluruh unsur pelayanan mendapatkan nilai SANGAT BAIK. Namun demikian, dua unsur dengan nilai terendah tetap dimasukkan dalam prioritas perbaikan;
3. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kemampuan petugas dan layanan konsultasi.

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 ☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ 25 s/d 45 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?

☐ 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

Nama_Layanan	Jenis Usaha	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	Pekerjaan	Rating Petugas	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	3	4	4	4	4	4	4	3
Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan	P	L	46-60	SD	wirusaha	5	4	4	4	3	3	4	4	3	4
							24	23	24	22	23	24	24	23	22
															3.870
															96.76
Pelayanan Floating Repair	P	L	25-45	SMP	swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
Pelayanan Floating Repair	P	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Floating Repair	P	L	25-45	S1	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Floating Repair	P	L	25-45	S2	P.UKKP	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
Pelayanan Floating Repair	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3
							20	20	19	18	19	19	19	20	18
															3.822
															95.56

Pelayanan Pas Masuk	K	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Pas Masuk	P	L	46-60	SMP	P.UKPP	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Pelayanan Pas Masuk	P	P	46-60	SMP	wirusaha	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
							10	11	10	10	10	10	10	10	10
															3.370
															84.26
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	K	P	<25	SMA	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	3	4	4	3	4	4	3
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	L	46-60	SD	wirusaha	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4
Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							35	33	33	34	35	33	34	35	33
															3.765
															94.14
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	S1	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	L	46-60	D3	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

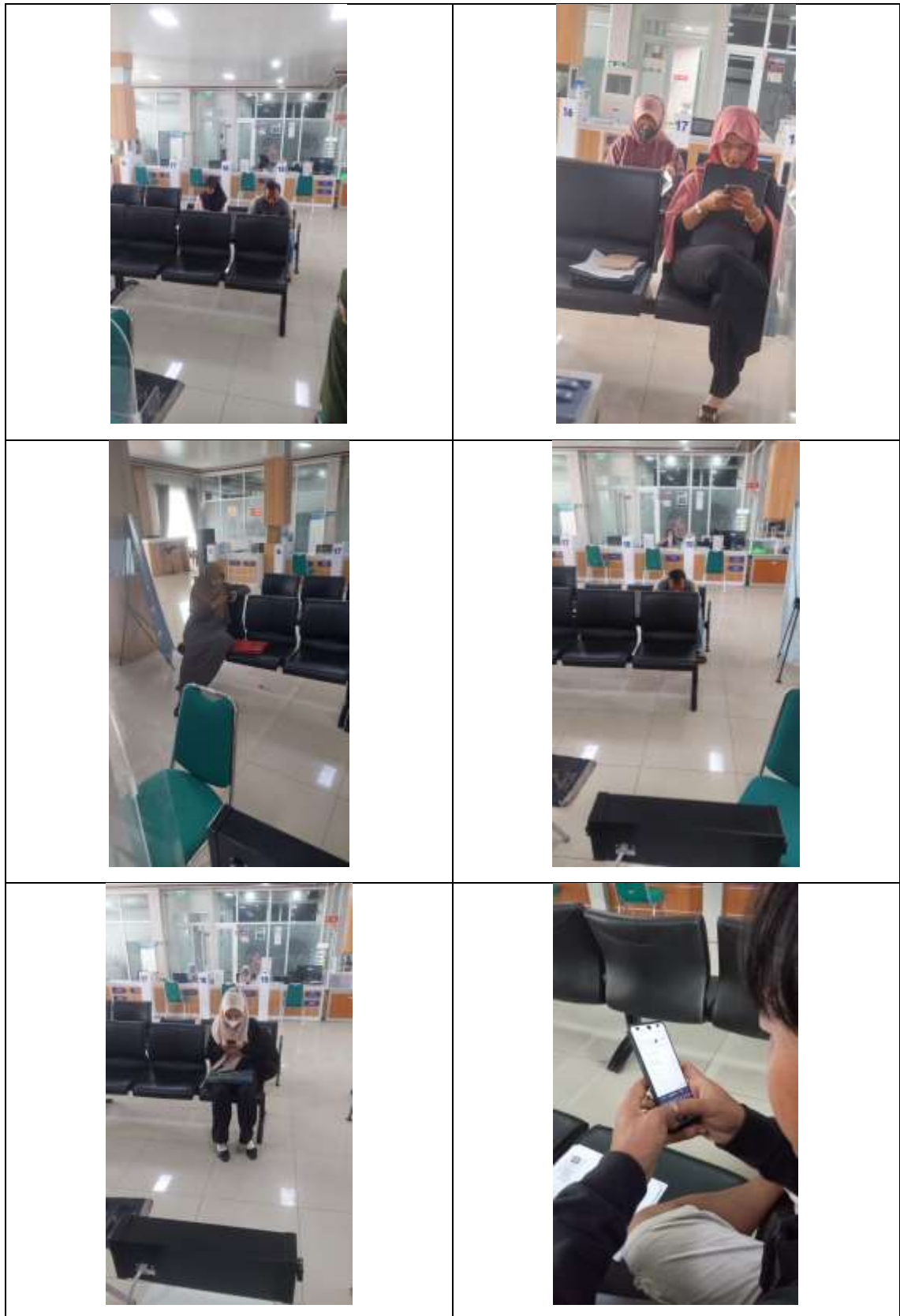
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan	P	P	<25	S1	wirusaha	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4
							16	17	17	15	16	16	16	17	17
															3.267
															81.67
Pelayanan Penggunaan Transportasi	P	L	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							4	4	4	4	4	4	4	4	4
															4.000
															100
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	K	L	25-45	S1	swasta	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	K	P	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Pelayanan Tambat dan/atau Labuh	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							39	39	38	39	39	39	39	39	39
															3.889
															97.22
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	L	46-60	S1	pns	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	pns	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	S1	pns	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	P	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	P	46-60	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Pemakaian Listrik	P	L	25-45	SMP	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							43	43	43	43	43	41	43	43	43
															3.889
															97.22
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	<25	SMA	swasta	5	3	2	3	4	3	3	4	3	4
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	46-60	SD	wirusaha	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3

Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							31	30	29	31	31	30	32	31	30
															3.819
															95.49
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	K	L	<25	SMA	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3
							11	11	11	11	11	11	11	11	10
															3.630
															90.74
Penerbitan SKKP Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan SKKP Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	>60	S1	swasta	5	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Penerbitan SKKP Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	K	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan SKKP Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	P	P	46-60	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Penerbitan SKKP Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah	K	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
							20	20	18	19	19	19	20	18	18
															3.800
															95.00
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	P	<25	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL)	P	L	25-45	S1	P.UKPP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4

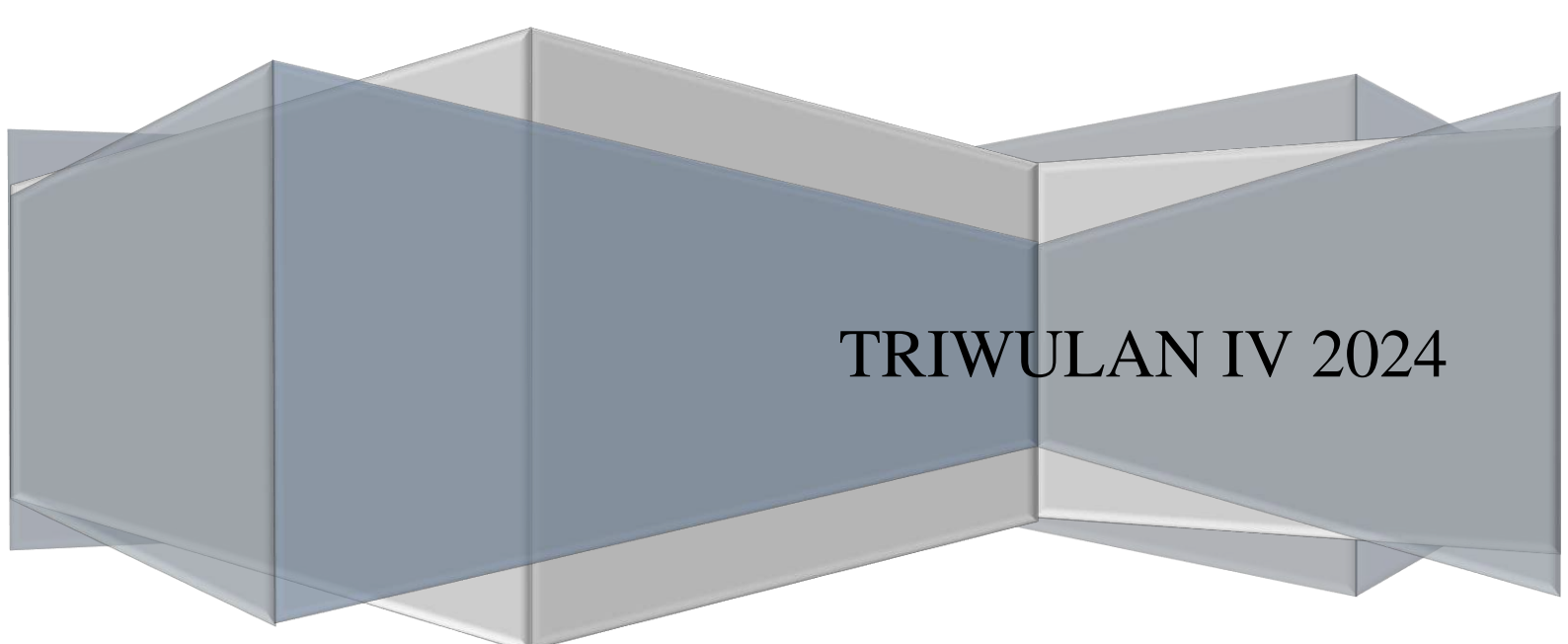
Kedatangan															
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	P	<25	SMA	P.UKKP	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	P	<25	SMA	swasta	5	3	3	3	4	3	4	4	4	4
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	P	25-45	S1	swasta	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	L	46-60	SD	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4
Penerbitan Surat Tanda Bukti Lapor (STBL) Kedatangan	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
							34	33	33	35	34	35	33	32	34
															3.741
															93.52

3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM



LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP



TRIWULAN IV 2024

HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN IV TAHUN 2024

I. Tabel Ringkasan hasil SKM Triwulan IV Tahun 2024

No	Layanan	Triwulan 1 2024		Triwulan 2 2024		Triwulan 3 2024		Triwulan 4 2024	
		IKM	KUP	IKM	KUP	IKM	KUP	IKM	KUP
1	Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal (STBLKK)	91,67	SB	90.14	SB	88,89	SB	92,71	SB
2	Surat Persetujuan Berlayar	88,89	SB	85.59	B	89,48	SB	94,84	SB
3	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	90	SB	85.42	B	86,11	B	91,11	SB
4	Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan	88,33	SB	87.78	B	98,09	SB	80,56	B
5	Penggunaan Transportasi	100	B	95.37	SB	100	SB	100	SB
6	Jasa Tambat Labuh	88,27	B	89.87	SB	94,44	SB	93,06	SB
7	Sertifikat Cara Penanganan Ikan Yang Baik (CPIB)	93,33	SB	87.7	B	86,11	B	-	-
8	Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan (SKKP)	84,9	B	88.46	SB	91,67	SB	95,37	SB
9	Pengesahan Perjanjian Kerja Laut	93,33	B	88.46	SB	85,65	B	92,71	SB
10	E-Logbook Penangkapan Ikan	79,17	B	89.14	SB	84,44	B	90,56	SB
11	Pas Masuk	93,15	SB	96.03	SB	89,51	SB	90,74	SB
12	Jasa Listrik	97,42	SB	91.67	SB	93,06	SB	86,46	B
13	Floating Repair	84,72	B	84.85	B	83,80	B	98,61	SB
14	Unit Pendingin	-	-	100	SB	75	KB	100	SB

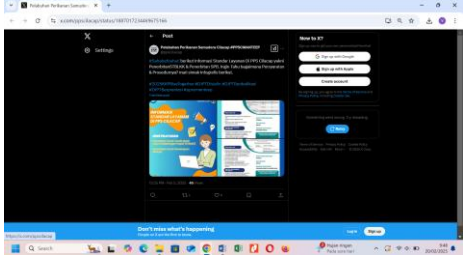
II. Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan IV Tahun 2024

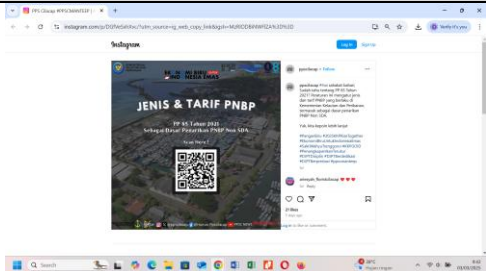
Rencana tindak lanjut terhadap Kritik dan Saran Responden pada Aplikasi SUSAN

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan Layanan	Persyaratan layanan tercantum dalam dokumen Standar Pelayanan yang akan kembali disosialisasikan melalui sosial media	√				Tim Yanlik dan Tim Humas
2	Kesesuaian biaya	Biaya atas PNBP yang melekat dalam pelayanan sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan	√				Tim Yanlik

III. Tabel Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan IV Tahun 2024

Realisasi tindak lanjut terhadap Kritik dan Saran Responden pada Aplikasi SUSAN

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
1	Persyaratan layanan tercantum dalam dokumen Standar Pelayanan yang akan kembali disosialisasikan melalui sosial media	Publikasi Standar Pelayanan melalui media sosial	   

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi
2	Biaya atas PNBP yang melekat dalam pelayanan sesuai dengan PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan	Publikasi PP 85 Tahun 2021 tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kementerian Kelautan Dan Perikanan	

Cilacap, 10 Februari 2025
Ketua Tim SKM PPS Cilacap



Yatim Kurniadi