KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

KKP 2026 | EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS | panganbiru | 08 POVERTY GROWTH




# LAPORAN
# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
# TRIWULAN I TAHUN 2026

## PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP

## 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 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 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, 9 April 2026
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 atas Hasil Analisa IKM ..... 13
4.3. Tren Nilai SKM ..... 14

**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 IV 2025)

# 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 I 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 I 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 I Tahun 2026 adalah sebanyak 111 responden dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik dan komposisi responden

| Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| Jenis Kelamin | Laki-laki | 38 | 34,23 |
| | Perempuan | 73 | 65,77 |
| | | | |
| Pendidikan | SD | 3 | 2,70 |
| | SMP | 5 | 4,50 |
| | SMA | 73 | 65,77 |
| | D3 | 2 | 1,80 |
| | S1 | 28 | 25,23 |
| | | | |
| Pekerjaan | ASN | 1 | 0,90 |
| | Pelaku Usaha KKP | 20 | 18,02 |
| | Swasta | 67 | 60,36 |
| | Wirausaha | 18 | 16,22 |
| | Pelajar | 5 | 4,50 |

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

Hasil pengolahan data SKM diperoleh hasil sebagai berikut:

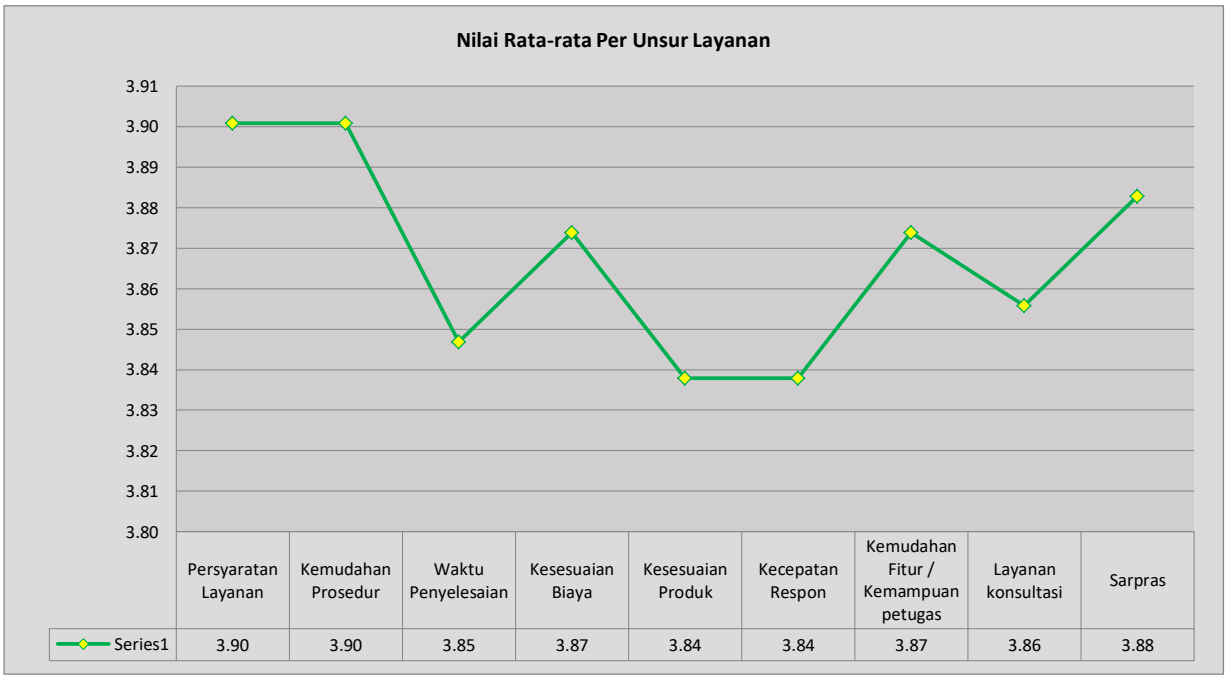
Tabel 3. Detai Nilai SKM Per Unsur Layanan

| Uraian | Nilai unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| IKM Per Unsur | 97.52 | 97.52 | 96.17 | 96.85 | 95.95 | 95.95 | 96.85 | 96.40 | 97.07 |
| Mutu Pelayanan | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Unit Pelayanan Publik | 96.70 | | | | | | | | |

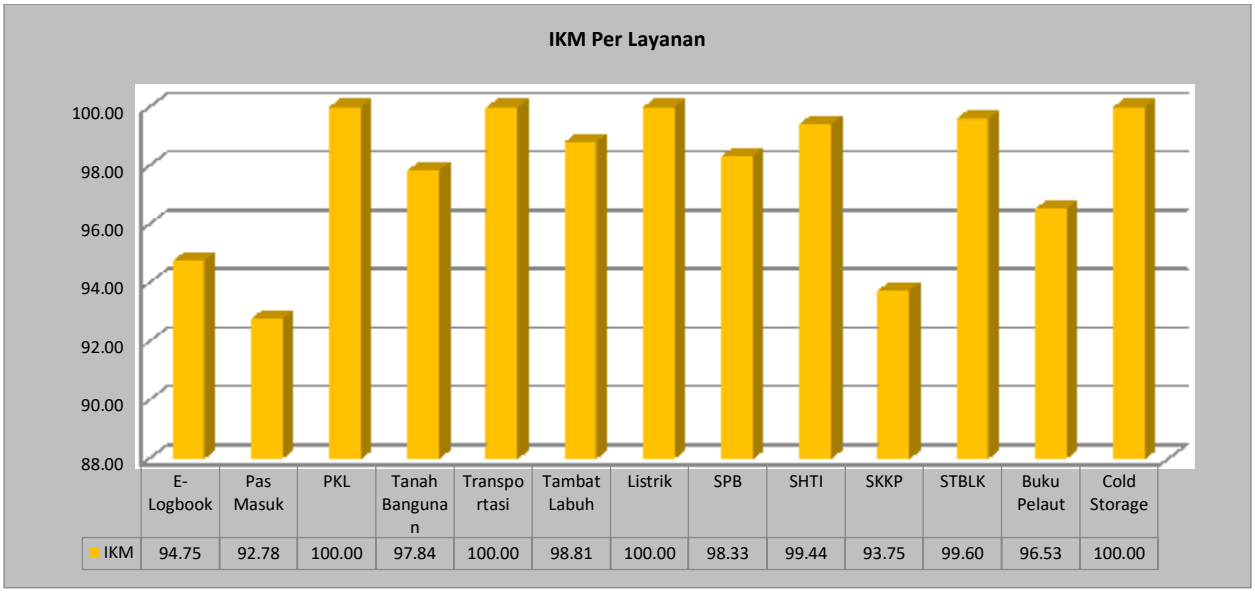
Keterangan:

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




| | E-Logbook | Pas Masuk | PKL | Tanah Bangunan | Transportasi | Tambat Labuh | Listrik | SPB | SHTI | SKKP | STBLK | Buku Pelaut | Cold Storage |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| IKM | 94.75 | 92.78 | 100.00 | 97.84 | 100.00 | 98.81 | 100.00 | 98.33 | 99.44 | 93.75 | 99.60 | 96.53 | 100.00 |

# 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 I Tahun 2026 ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap sebesar 96,70 (kriteria A) dengan kinerja unit pelayanan SANGAT BAIK. Indeks tersebut diperoleh dari pengolahan data sebanyak 111 responden dan 13 jenis pelayanan. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan telah berjalan secara optimal dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

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 mendapatkan nilai terendah diantaranya adalah kesesuaian produk dan kecepatan respon dengan nilai rata-rata 3,84 dengan kategori SANGAT BAIK;
3. Persyaratan layanan dan kemudahan prosedur menempati nilai tertinggi yaitu 3,90;
4. Jenis layanan dengan IKM paling tinggi yakni Pelayanan Pengesahan PKL, Pelayanan Transportasi, dan Pelayanan Penggunaan Listrik.

## 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:

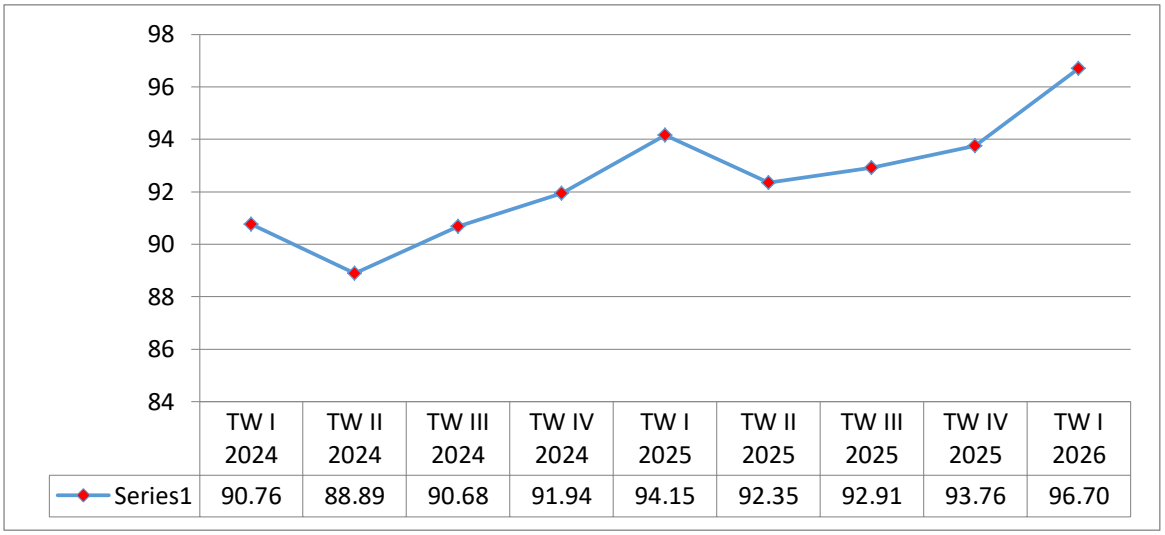
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Kesesuaian 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** |

## 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 I Tahun 2026.

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




Berdasarkan grafik di atas terlihat adanya fluktuasi nilai SKM PPS Cilacap namun masih dalam kategori SANGAT BAIK. Sejak triwulan II tahun 2025, nilai SKM terlihat menunjukkan kenaikan.

Tabel 5. Tren IKM Per Pelayanan Tahun 2026

| No | Layanan | Triwulan 1 2025 | |
|---|---|---|---|
| | | 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 |

# BAB V
# KESIMPULAN

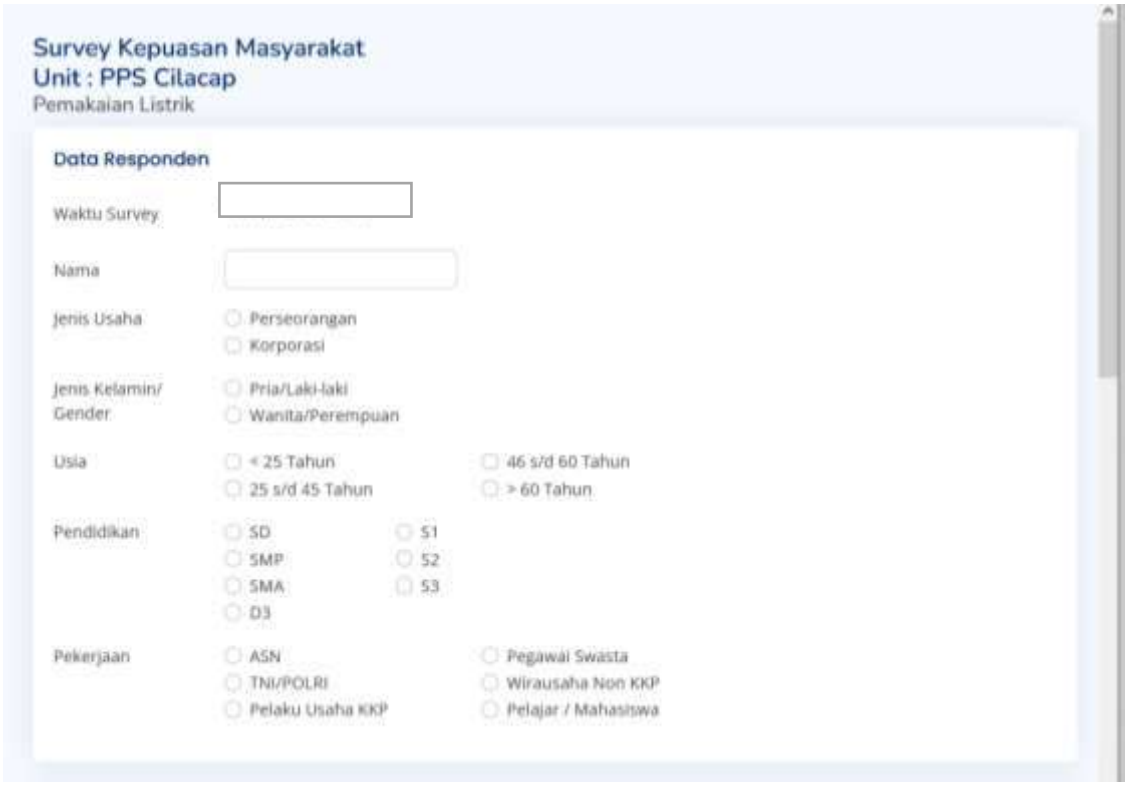
Survei Kepuasan Msyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap dilaksanakan setiap triwulan, berdasarkan pada Peraturan Menteri PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam pelaksanaan SKM pada Triwulan I Tahun 2026 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. Perbaikan tersebut bersifat sosialisasi karena secara teknis pelayanan publik yang dilaksanakan Pelabuhan Perikanan Samudera Cilacap telah sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan;
3. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah kemudahan persyaratan layanan, kemudahan prosedur, dan sarana prasarana.

# 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

| id_survei | Triwulan | Tahun | Kd_Es_1 | Nama_Layanan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Kritik_Saran |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 171806 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | Pelayanan Cukup Baik |
| 170847 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Mohon utk di pertahankan |
| 166551 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166513 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166506 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik, ramah |
| 166455 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah sangat baik |
| 166451 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat memuaskan, cpt, efisen |
| 166450 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166447 | 1 | 2026 | djpt | Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tingkatkan dan pertahankan |
| | | | | | 34 | 34 | 34 | 35 | 34 | 33 | 35 | 33 | 35 | |
| | | | | | 0.420 | 0.420 | 0.420 | 0.432 | 0.420 | 0.407 | 0.432 | 0.407 | 0.432 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.790 | |
| | | | | | | | | | | | | | 94.75 | |
| 166548 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166526 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166507 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166465 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 162434 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien dan tanggap |
| 162045 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | Pertahankan kinerja saat ini |
| 162028 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | semoga kedepannya semakin membantu |
| 162026 | 1 | 2026 | djpt | Buku pelaut awak kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | baik baik baik |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 31 | 32 | 31 | 30 | 30 | 31 | 30 | 31 | 32 | |
| | | | | | 0.431 | 0.444 | 0.431 | 0.417 | 0.417 | 0.431 | 0.417 | 0.431 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.861 | |
| | | | | | | | | | | | | | 96.53 | |
| 167770 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tarif sudah sangat sesuai. |
| 166528 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166508 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166467 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 165939 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tarif fisik sudah sangat sesuai |
| 165929 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Tarif SDH sesuai |
| 165568 | 1 | 2026 | djpt | Listrik | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | tarif sdh sgt sesuai |
| | | | | | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 4.000 | |
| | | | | | | | | | | | | | 1000.00 | |
| 167914 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Kalo bisa Harus lebih di optimalkan agi |
| 167600 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Cukup Baik bagus |
| 167530 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah sangat baik |
| 167400 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | Pelayanannya sangat ramah |
| 167399 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | Sudah baik mohon tetap dipertahankan, terima kasih |
| 166559 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | tanggap cekatan baik |
| 166530 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166509 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166468 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166388 | 1 | 2026 | djpt | Pas masuk harian dan berlangganan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Cepat tanggap ramah |
| | | | | | 37 | 38 | 36 | 38 | 36 | 37 | 36 | 38 | 38 | |
| | | | | | 0.411 | 0.422 | 0.400 | 0.422 | 0.400 | 0.411 | 0.400 | 0.422 | 0.422 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | 3.711 | |
| | | | | | | | | | | | | | 92.78 | |
| 166532 | 1 | 2026 | djpt | Pengesahan perjanjian kerja laut | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166511 | 1 | 2026 | djpt | Pengesahan perjanjian kerja laut | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | palayanan baik dan ramah |
| 166470 | 1 | 2026 | djpt | Pengesahan perjanjian kerja laut | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| | | | | | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 4.000 | |
| | | | | | | | | | | | | | 100.00 | |
| 166533 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan gedung beku (cold storage) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166512 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan gedung beku (cold storage) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan rmaah |
| 166471 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan gedung beku (cold storage) | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| | | | | | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 4.000 | |
| | | | | | | | | | | | | | 100.00 | |
| 166611 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | sudah sangat bagus |
| 166534 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166514 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166472 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 165852 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sanggat Memuaskan sekali |
| 165850 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sudah baik |
| 165365 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | Semangat kerjanya ya |
| 165357 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | semoga kedepannya lebih baik |
| 165342 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | CEPAT RAMAH BAIK |
| | | | | | 36 | 35 | 36 | 34 | 35 | 35 | 36 | 36 | 34 | |
| | | | | | 0.444 | 0.432 | 0.444 | 0.420 | 0.432 | 0.432 | 0.444 | 0.444 | 0.420 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.914 | |
| | | | | | | | | | | | | | 97.84 | |
| 167118 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Perlunya peremajaan unit truk pendingin |
| 166536 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166515 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166473 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 162207 | 1 | 2026 | djpt | Penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat memuaskan |
| | | | | | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 4.000 | |
| | | | | | | | | | | | | | 100.00 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 167772 | 1 | 2026 | djpt | Persetujuan berlayar | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166556 | 1 | 2026 | djpt | Persetujuan berlayar | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166537 | 1 | 2026 | djpt | Persetujuan berlayar | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166517 | 1 | 2026 | djpt | Persetujuan berlayar | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166457 | 1 | 2026 | djpt | Persetujuan berlayar | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik, ramah,cepat |
| | | | | | 20 | 20 | 20 | 19 | 20 | 18 | 20 | 20 | 20 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.422 | 0.444 | 0.400 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.933 | |
| | | | | | | | | | | | | | 98.33 | |
| 170676 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | Pelayanan respon sudah sangat bagus |
| 166558 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 166541 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166520 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166476 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik,cepat |
| 166215 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mantap mantap mantap |
| 166187 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mantap jiwa jos |
| 165363 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sangat baik sip |
| 165297 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Petugas ramah, cepat, dan responsif |
| 165290 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat hasil tangkapan ikan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | baik oke baik |
| | | | | | 40 | 40 | 39 | 40 | 40 | 40 | 39 | 40 | 40 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.433 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.433 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.978 | |
| | | | | | | | | | | | | | 99.44 | |
| 172303 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Terimakasih sangat baik |
| 171807 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan ditingkatkan, dipermudah, dipercepat |
| 171531 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | Pelayanan sangat memuaskan |
| 171402 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Terimakasih banyak atas kerjasamanya |
| 171 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | oke oke oke |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 040 | | | | perikanan | | | | | | | | | | |
| 170302 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | Pelabuhannya kurang lebar |
| 170039 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | sudah baik, terimakasiih |
| 169226 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Keren mantap cekatan |
| 167127 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Baik baik baik |
| 166639 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Baik baik baik |
| 166620 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Petugas sangat bagus dan baik dalam komunikasi maupun tindakan |
| 166543 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166521 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166478 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| 165586 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | sangat baik, pertahankan |
| 165576 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | Untuk pelayanan skkp sudah sangat baik |
| 165575 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayan sangat bagus , cepat , dan mudah |
| 165552 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | Petugas responsif, cepat dan komunikatif.Terima kasih |
| 165540 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Bagus bagus baik |
| 165329 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sangat baik sekli |
| 165301 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mantep, Gercep, Jos |
| 165298 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mudah cepat terbaik |
| 165296 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah sangat baik |
| 165291 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Lebih ditingkatkan lagi dalam melayani pelaku usaha. |
| 165279 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | Sudah BAIK dan tingkatkan lagi pelayanannya |
| 162284 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Cepat tepat akurat |
| 161814 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sangat baik pertahankan |
| 161813 | 1 | 2026 | djpt | Sertifikat kelaikan kapal perikanan | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | Lebih di tingkatkan lagi |
| | | | | | 107 | 106 | 103 | 107 | 103 | 105 | 107 | 103 | 104 | |
| | | | | | 0.425 | 0.421 | 0.409 | 0.425 | 0.409 | 0.417 | 0.425 | 0.409 | 0.413 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.75 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| | | | | | | | | | | | | | 93.75 | |
| 172317 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sudah sangat baik, semoga tetap bisa dipertahankan.. |
| 171938 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | sudah baik terimakasih |
| 168337 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | tingkatan terus kualitas pelayanannya |
| 167604 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | Petugas cepat responsif dan ramah |
| 166544 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166522 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166461 | 1 | 2026 | djpt | Surat tanda bukti lapor kedatangan kapal perikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik |
| | | | | | 28 | 28 | 28 | 28 | 28 | 27 | 28 | 28 | 28 | |
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.429 | 0.444 | 0.444 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.984 | |
| | | | | | | | | | | | | | 99.60 | |
| 166545 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Efisien kerja tanggap |
| 166523 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | pelayanan baik dan ramah |
| 166479 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik, |
| 165341 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik dan informatif, mohon untuk tetap dipertahankan, terima kasih |
| 165302 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sangat sangat baik |
| 165286 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | Pelayanan sangat bagus |
| 165281 | 1 | 2026 | djpt | Tambat dan/atau labuh untuk kapal perikanan dan kapal nonperikanan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sangat baik dan raham |
| | | | | | 28 | 28 | 28 | 27 | 28 | 28 | 27 | 27 | 28 | |

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 0.444 | 0.444 | 0.444 | 0.429 | 0.444 | 0.444 | 0.429 | 0.429 | 0.444 | |
| | | | | | | | | | | | | | 3.952 | |
| | | | | | | | | | | | | | 98.81 | |

## 3. Dokumentasi Hasil Pelaksanaan SKM





















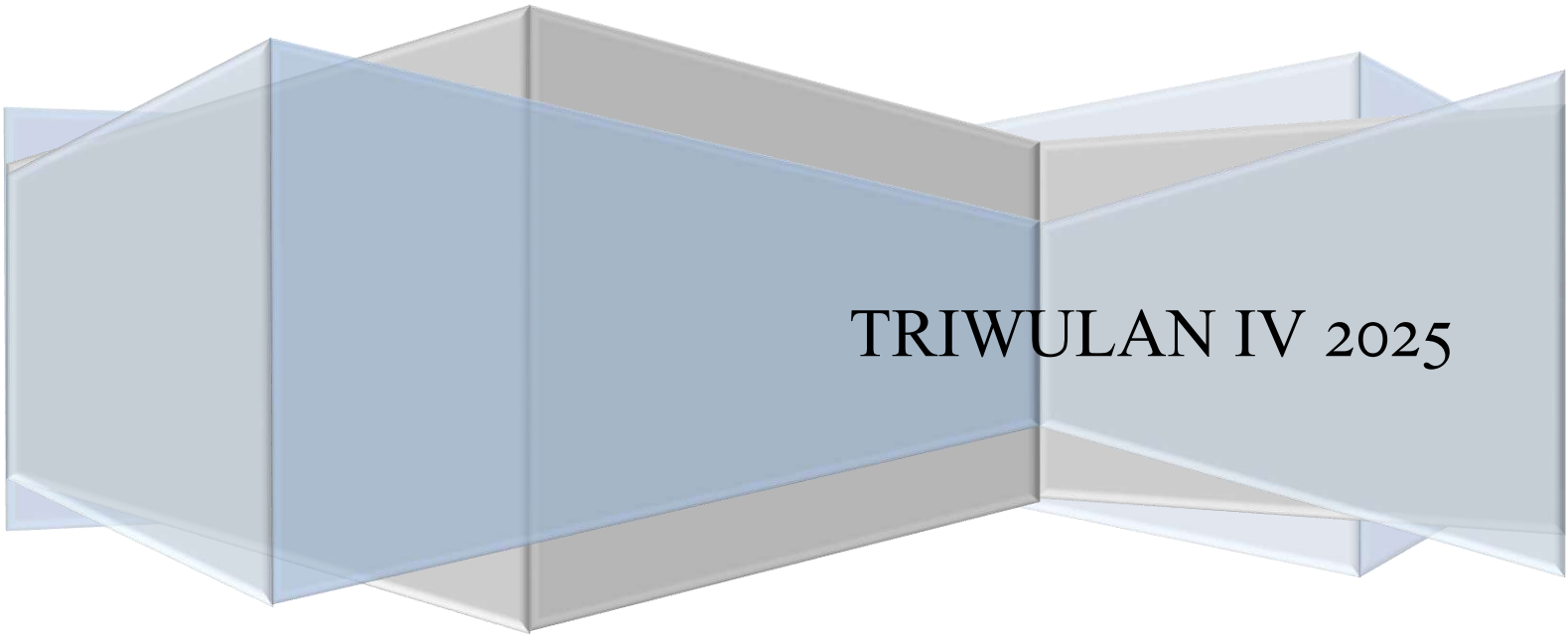
Timemark
11:19
05/02/2026
Kamis
Jl. Tlk. Penyu, Karangmulia,
Tegalkamulyan, Kec. Cilacap Sel.,
Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah


VIAR
10:51
05/02/2026
Kamis
Jl. Tlk. Penyu, Karangmulia,
Tegalkamulyan, Kec. Cilacap Sel.,
Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah


10:52
05/02/2026
Kamis
Jl. Tlk. Penyu, Karangmulia,
Tegalkamulyan, Kec. Cilacap Sel.,
Kabupaten Cilacap, Jawa Tengah

# LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

## PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP



TRIWULAN IV 2025

## HASIL TINDAK LANJUT SKM TRIWULAN IV TAHUN 2025

### I. Tabel Ringkasan hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025

| No | Layanan | Triwulan 1 2025 | | Triwulan 2 2025 | | Triwulan 3 2025 | | Triwulan 4 2025 | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | IKM | KUP | IKM | KUP | IKM | KUP | IKM | KUP |
| 1 | E-Logbook Penangkapan Ikan | 96.76 | SB | 92.17 | SB | 93.52 | SB | 90.28 | SB |
| 2 | Floating Repair | 95.56 | SB | - | - | - | - | - | - |
| 3 | Pas Masuk | 84.26 | B | 91.36 | SB | 92.90 | SB | 89.87 | SB |
| 4 | Pengesahan Perjanjian Kerja Laut | 94.14 | SB | 97.47 | SB | 92.22 | SB | 93.06 | SB |
| 5 | Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan | 81.67 | B | 86.87 | B | 92.49 | SB | 86.11 | B |
| 6 | Penggunaan Transportasi | 100 | SB | 100 | SB | 100 | SB | 100 | SB |
| 7 | Jasa Tambat Labuh | 97.22 | SB | 99.60 | SB | 96.30 | SB | 99.77 | SB |
| 8 | Jasa Listrik | 97.22 | SB | 97.22 | SB | 95.37 | SB | 99.24 | SB |
| 9 | Persetujuan Berlayar | 95.49 | SB | 91.85 | SB | 91.16 | SB | 92.66 | SB |
| 10 | Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan | 90.74 | SB | 88.89 | SB | 91.11 | SB | 96.30 | SB |
| 11 | Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan | 95 | SB | 99.54 | SB | 92.71 | SB | 86.11 | B |
| 12 | Surat Tanda Bukti Lapor Kedatangan Kapal | 93.52 | SB | 96.11 | SB | 86.11 | SB | 100 | SB |
| 13 | Buku Pelaut | - | - | - | - | 98.61 | SB | - | - |

### II. Tabel Rencana Tindak Lanjut atas SKM Triwulan IV Tahun 2025

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

| No | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | PJ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| 1 | Waktu Penyelesaian | Pelaksanaan pelayanan di PPS Cilacap dilakukan sesuai dengan SOP dan dilakukan pengawasan melalui kartu kendali | √ | | | | Subtim Tata Laksana Tim Kerja WBK |
| 2 | Kesesuaian biaya | Seluruh pelayanan yang dilakukan di PPS Cilacap tidak dikenakan biaya. Adapun biaya yang ada merupakan bagian yang melekat pada pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Contoh: pelayanan tambat labuh, penggunaan tanah bangunan dan pas masuk. Sosialisasi akan dilakukan kembali terkait dengan tarif atas layanan tersebut | √ | | | | Tim Pelayanan Publik Tim Kerja WBK |

**III. Tabel Realisasi atas rencana tindak lanjut SKM Triwulan IV Tahun 2025**

Realisasi tindak lanjut atas hasil analisa IKM PPS Cilacap TW IV Tahun 2025

| No | Rencana Tindak Lanjut | Deskripsi Tindak Lanjut | Dokumentasi |
|---|---|---|---|
| 1 | Pelaksanaan pelayanan di PPS Cilacap dilakukan sesuai dengan SOP dan dilakukan pengawasan melalui kartu kendali | Pelaksanaan pelayanan yang dimonitor dengan menggunakan kartu kendali | Dokumentasi terlampir |
| 2 | Seluruh pelayanan yang dilakukan di PPS Cilacap tidak dikenakan biaya. Adapun biaya yang ada merupakan bagian yang melekat pada pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Contoh: pelayanan tambat labuh, penggunaan tanah bangunan dan pas masuk. Sosialisasi akan dilakukan kembali terkait dengan tarif atas layanan tersebut | Sosialisasi terkait dengan standar pelayanan yang termasuk didalamnya sistem, mekanisme dan prosedur serta tarif layanan tambat dan pas masuk | Dokumentasi terlampir |

Cilacap, 11 Februari 2026
Kepala PPS Cilacap

Ditandatangani
Secara Elektronik

Imas Masriah, S.Pi, M.Pi

# LAMPIRAN

# TINDAK LANJUT 1

*KARTU KENDALI PELAYANAN PUBLIK*

**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA CILACAP**

Nama Layanan : PELAYANAN PENERBITAN LEMBAR AWAL (LA)
Nama Kapal : Buana Putra 01
Tanda Selar : GT 27 No 1981/77
Persyaratan :
- ☑ Surat Permohonan
- ☑ HPK
- ☐ Copy KTP

| No | TAHAPAN | WAKTU | MULAI | SELESAI | Keterangan |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Pemohon mengajukan permohonan dengan mengisi Lembar Awal (LA) serta melengkapi dokumen persyaratan dan menyampaikan kepada Petugas Pelayanan SHTI | 5 Menit | 09.00 | 09.05 | |
| 2 | Petugas Pelayanan Lembar Awal menginput dan memverifikasi dokumen. (Jika lengkap diserahkan kepada Syahbandar Perikanan untuk divalidasi, jika tidak lengkap dikembalikan untuk dilengkapi) | 15 Menit | 09.05 | 09.20 | |
| 3 | Ketua Tim Kerja Kesyahbandaran memverifikasi draft LA (Jika sesuai diteruskan kepada OKL, dan jika tidak sesuai dikembalikan kepada Petugas Pelayanan SHTI) | 15 Menit | 09.20 | 09.35 | |
| 4 | Otoritas Kompeten Lokal/Pejabat Berwenang memvalidasi draft LA dan meneruskan ke petugas SHTI untuk dilakukan pencetakan, setelah dilakukan pencetakan oleh petugas SHTI dikembalikan ke Otoritas Kompeten Lokal untuk menandatangani LA | 10 menit | 09.35 | 09.45 | |
| 5 | Petugas Pelayanan Lembar Awal mencetak LA dan menyerahkan kembali LA untuk ditandatangani, mengarsipkan serta menyerahkan LA kepada pemohon | 10 Menit | 09.45 | 09.55 | |
| 6 | Pemohon menerima dokumen SHTI | 5 Menit | 09.55 | 10.00 | |
| | Jumlah Waktu | 60 Menit | | | |

Cilacap, 28 Januari 2026

Penerima Layanan

( ..... )

Pemberi Layanan

( ..... )

# TINDAK LANJUT 2

