

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN II



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bahwa Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026 di PPN Tanjungpandan ini telah diselesaikan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026 ini diselenggarakan mulai tanggal 1 April s.d. 30 Juni 2026 dengan cara menyebarkan kuisioner secara *online maupun offline* kepada para *stakeholders* pengguna layanan yang dianalisis dari data survei kepuasan yang terkumpul.

Demikian laporan ini dibuat, kami ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh *stakeholders* yang berpartisipasi untuk meningkatkan pelayanan di PPN Tanjungpandan.

Tanjungpandan, 13 Juli 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan,



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Arif Usman

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksanaan SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	16
4.1 Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
4.2 Rencana Tindak Lanjut	17
4.3 Tren Nilai SKM	18
BAB V KESIMPULAN.....	19
5.1 Kesimpulan	19
5.2 Saran	19
LAMPIRAN.....	20
Kuesioner	20
Hasil Pengolahan Data SKM	21
Dokumentasi Pelaksanaan SKM.....	26
Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Rician Kegiatan Pelaksanaan Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026	5
Tabel 2	Gambaran Umum Responden Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026	7
Tabel 3	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap SHTI	8
Tabel 4	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Persetujuan Berlayar	8
Tabel 5	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pengesahan PKL	9
Tabel 6	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap STBL Kedatangan Kapal	10
Tabel 7	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap SKKP	10
Tabel 8	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan ..	11
Tabel 9	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Penggunaan Tanah dan Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	11
Tabel 10	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Bengkel	12
Tabel 11	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan	13
Tabel 12	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Air	13
Tabel 13	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan.....	14
Tabel 14	Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Listrik.....	15
Tabel 15	Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan	16
Tabel 16	Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2026.....	17

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 Nilai SKM per unsur terhadap SHTI.....	8
Grafik 2 Nilai SKM per unsur terhadap Persetujuan Berlayar	9
Grafik 3 Nilai SKM per unsur terhadap Pengesahan PKL	9
Grafik 4 Nilai SKM per unsur terhadap STBL Kedatangan Kapal	10
Grafik 5 Nilai SKM per unsur terhadap SKKP	10
Grafik 6 Nilai SKM per unsur terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan.....	11
Grafik 7 Nilai SKM per unsur terhadap Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	12
Grafik 8 Nilai SKM per unsur terhadap Bengkel	12
Grafik 9 Nilai SKM per unsur terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan	13
Grafik 10 Nilai SKM per unsur terhadap Air	14
Grafik 11 Nilai SKM per unsur terhadap Tambar dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan	14
Grafik 12 Nilai SKM per unsur terhadap Listrik	15
Grafik 13 Tren Nilai SKM Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada PermenpanRB 14/2017, maka telah dilakukan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Hasil SKM yang didapat, merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, sehingga didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik c.q. PPN Tanjungpandan untuk terus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima

dimaksud, maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. PermenKP Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan KKP.
5. KepmenKP Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan KKP.

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 yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Adapun sasaran dilakukannya SKM, yaitu:

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; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukannya 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 SKM;

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. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dengan membentuk Tim Pelaksana Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan adalah Tim yang namanya terdaftar pada Matriks Peran Hasil (MPH) untuk melakukan evaluasi terkait kinerja pelayanan PPN Tanjungpandan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner berbasis *web* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan, yaitu:

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

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di masing-masing tempat layanan PPN Tanjungpandan beroperasi pada jam kerja. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke petugas yang bertugas untuk menyebarkan kuesioner. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM Triwulan II Tahun 2026 dilakukan secara periodik dari bulan April s.d. Juni Tahun 2026. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Rincian Kegiatan Pelaksanaan Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1	Persiapan	April 2026	5
2	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	90
3	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	3

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden mengacu pada Survei Kepuasan Masyarakat masih mengacu pada metode sebelumnya yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perikanan Tangkap pada periode triwulan sebelumnya. Jumlah responden setiap unit kerja menyesuaikan jumlah pengguna layanan pada setiap layanan yang diselenggarakan atau jika pengguna jasa kurang dari 100 per jenis pelayanan, maka dilakukan sensus (keseluruhan jumlah pengguna pelayanan).

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jenis pelayanan yang diselenggarakan di PPN Tanjungpandan, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh, yaitu 71 (tujuh puluh satu) orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2 Gambaran Umum Responden SKM Triwulan II (April-Juni)
Tahun 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	50	70%
		Perempuan	21	30%
2	Pendidikan	SD	4	5%
		SMP	7	10%
		SMA	49	69%
		D3	4	6%
		S1	7	10%
3	Pekerjaan	Swasta	33	47%
		Wirausaha	10	14%
		Pelaku Usaha Kelautan dan Perikanan	24	32%
		Pegawai Negeri Sipil	2	3 %
		Pelajar	3	4 %
4	Jenis Layanan	Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan	4	6%
		Persetujuan Berlayar	7	10%
		Pengesahan PKL	2	3%
		STBL Kedatangan Kapal	9	13%
		Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan	2	3%
		Akun e-Logbook Penangkapan ikan yang Teraktivasi	1	1%
		Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan	2	3%
		Bengkel	5	7%
		Pas Masuk Harian dan Berlangganan	11	15%
		Air	15	20%
		Tambat dan/ Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan	11	15%
		Listrik	3	4%

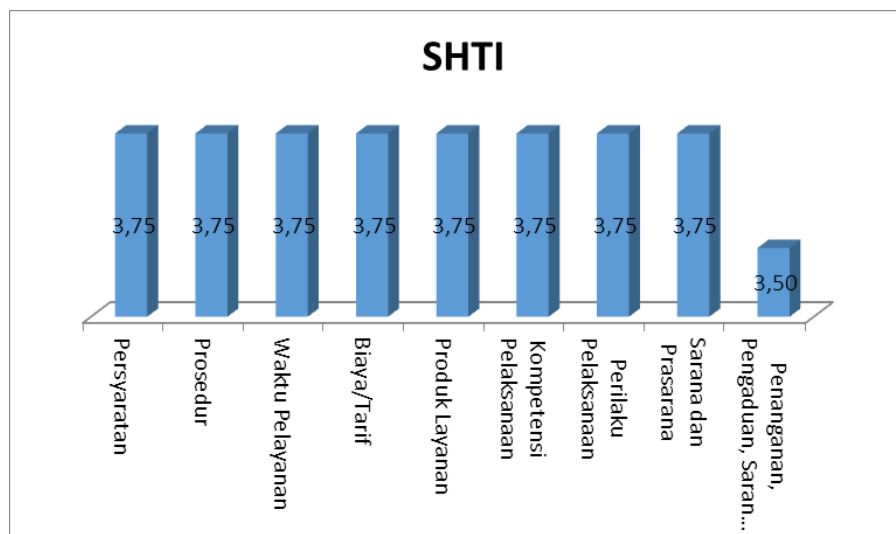
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap SHTI

SHTI	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,06 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 1 Nilai SKM per unsur terhadap SHTI



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI) sebesar 93,06 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah sangat baik dengan indeks mutu A dan harus dipertahankan.

Tabel 4 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Persetujuan Berlayar

Persetuan Berlayar	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 2 Nilai SKM per unsur terhadap Persetujuan Berlayar

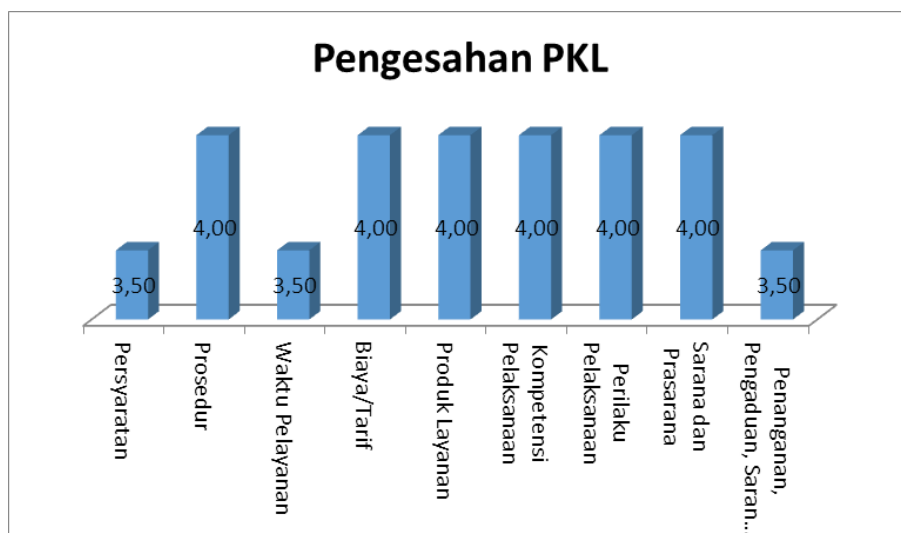


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Persetujuan Berlayar (PB) sebesar 100 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 5 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pengesahan PKL

Pengesahan PKL	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,83 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 3 Nilai SKM per unsur terhadap Pengesahan PKL

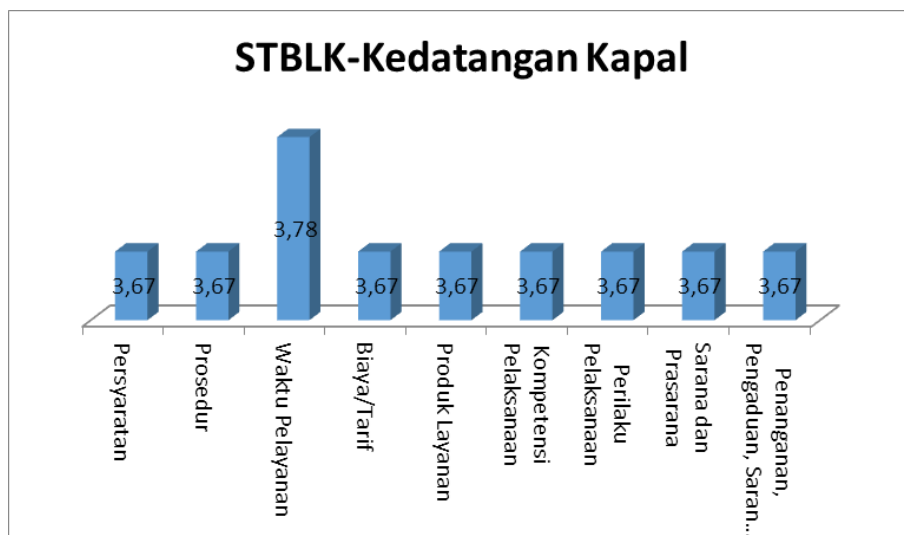


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Pengesahan PKL sebesar 95,83 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, tetapi sebaiknya ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.

Tabel 6 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap STBL Kedatangan Kapal

STBLK-Kedatangan Kapal	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,67	3,78	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	91,98 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 4 Nilai SKM per unsur terhadap STBL Kedatangan Kapal

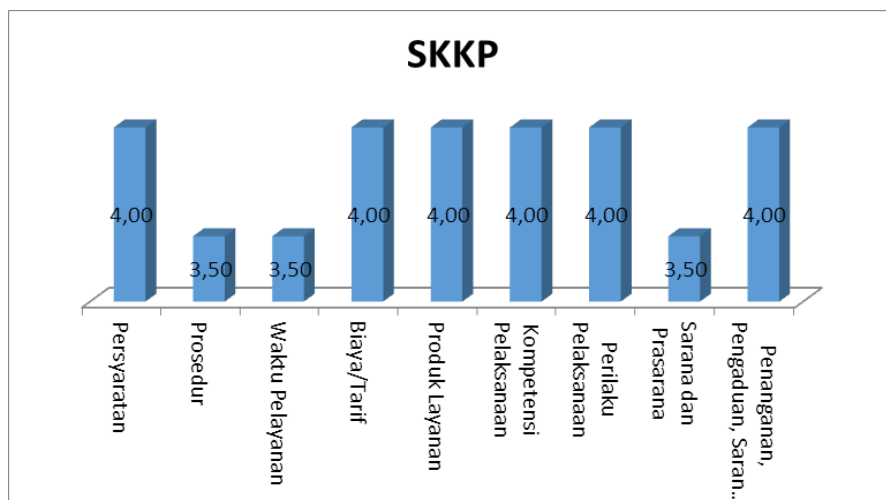


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur pelayanan Surat Tanda Bukti Laporan Kedatangan Kapal (STBLKK) sebesar 91,98 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 7 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan

SKKP	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,83 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 5 Nilai SKM per unsur terhadap Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan

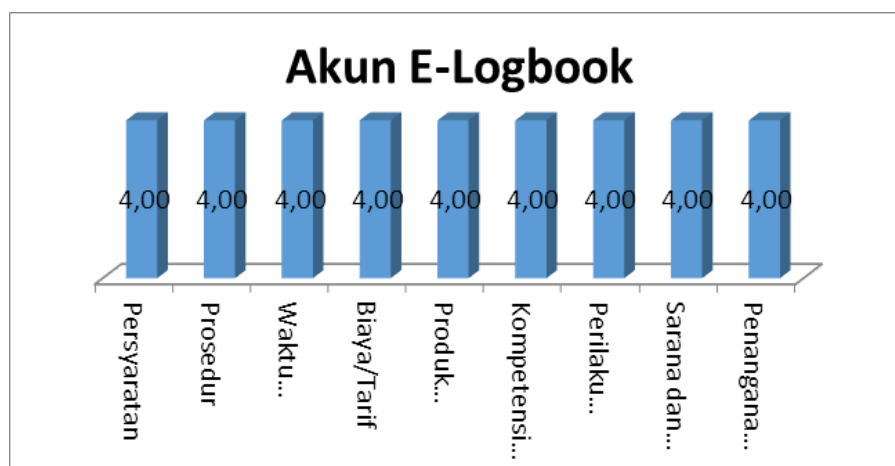


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Sertifikat Kelaikan Kapal Perikanan sebesar 95,83 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 8 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan

Akun E-Logbook	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	100 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 6 Nilai SKM per unsur terhadap Akun e-Logbook Penangkapan Ikan



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Akun e-Logbook Penangkapan Ikan sebesar 100 dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa dengan sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik pula.

Tabel 9 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Penggunaan Tanah dan Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan

Tanah dan Bangunan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	90,28 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 7 Nilai SKM per unsur terhadap Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan

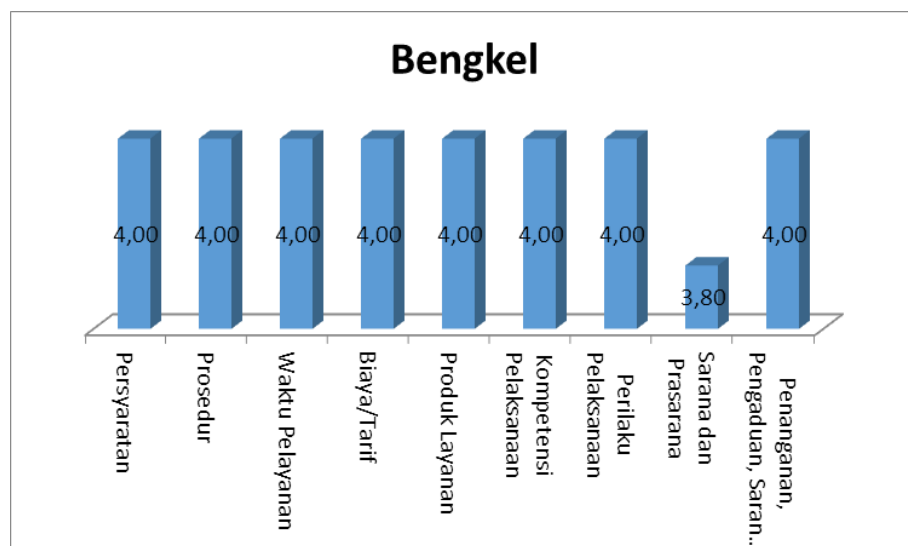


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Penggunaan Tanah dan/ Bangunan untuk Kegiatan Perikanan dan Menunjang Kegiatan Perikanan sebesar 90,28 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini baik dengan indeks mutu A dan harus dipertahankan lagi.

Tabel 10 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Bengkel

Bengkel	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80	4,00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	99,44 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 8 Nilai SKM per unsur terhadap Bengkel

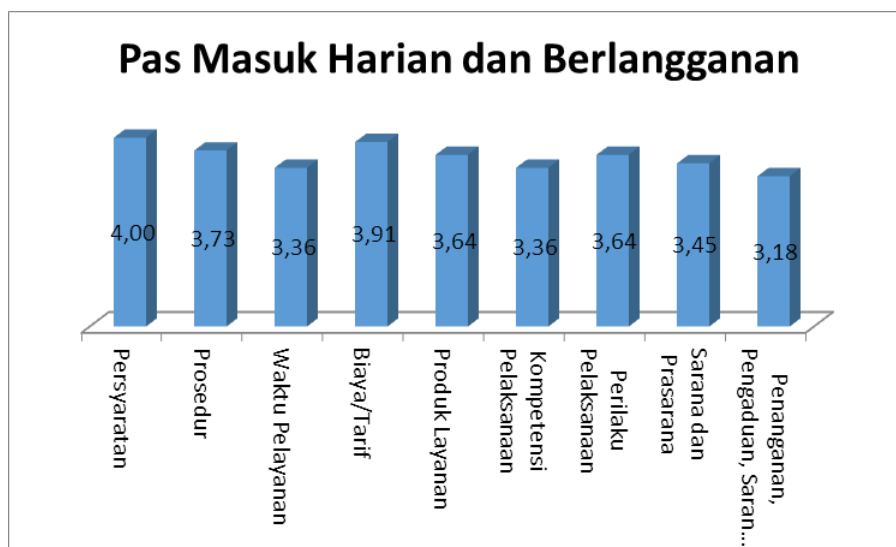


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Bengkel sebesar 99,44 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 11 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan

Pas Masuk Harian dan Berlangganan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	3,73	3,36	3,91	3,64	3,36	3,64	3,45	3,18
Kategori	A	A	B	A	A	B	A	B	B
IKM unit layanan	89,65 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 9 Nilai SKM per unsur terhadap Pas Masuk Harian dan Berlangganan

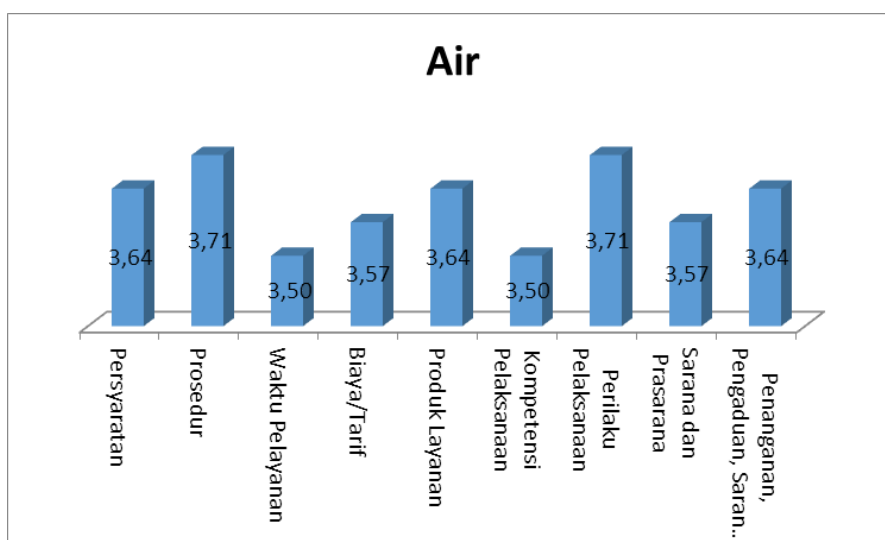


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Pas Masuk Harian dan Berlangganan sebesar 89,65 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

Tabel 12 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Air

Air	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,64	3,71	3,50	3,57	3,64	3,50	3,71	3,57	3,64
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM unit layanan	90,28 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 10 Nilai SKM per unsur terhadap Air

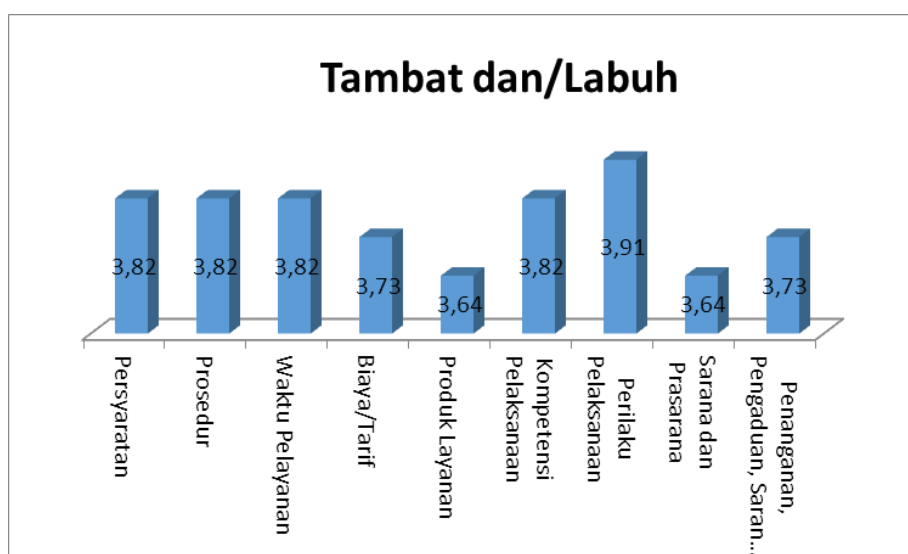


Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Air sebesar 90,28 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa sangat baik.

Tabel 13 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan

Tambat dan/Labuh	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,82	3,82	3,82	3,73	3,64	3,82	3,91	3,64	3,73
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM unit layanan	94,19 % (A atau Sangat Baik)								

Grafik 11 Nilai SKM per unsur terhadap Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan



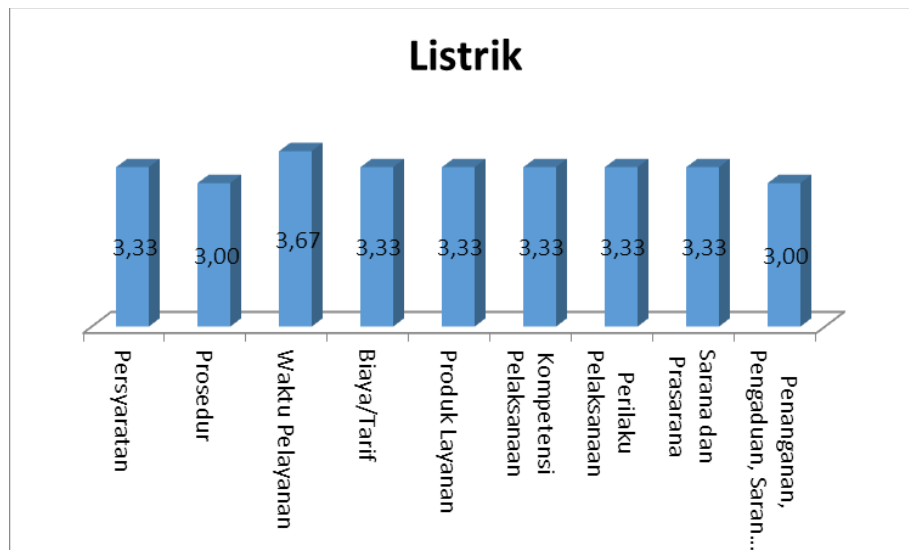
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Tambat dan/Labuh untuk Kapal Perikanan dan Non Perikanan sebesar 94,19 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sangat

baik dengan indeks mutu A dan mendapatkan apresiasi dari pengguna jasa baik, harus di tingkatkan dengan baik.

Tabel 14 Nilai rata-rata per unsur (NRR) terhadap Listrik

Listrik	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,33	3,00	3,67	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,00
Kategori	B	B	A	B	B	B	B	B	B
IKM unit layanan	82,41% (B atau Baik)								

Grafik 12 Nilai SKM per unsur terhadap Listrik



Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap unsur Listrik sebesar 82,41 yang menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah baik, serta harus dipertahankan dengan baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, unsur pelayanan yang dilakukan survei melalui kuisioner yang diberikan kepada masyarakat perikanan lingkup PPN Tanjungpandan terdiri dari 9 unsur. Berikut tabel analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026.

Tabel 15 Daftar Analisis Unsur Layanan di PPN Tanjungpandan

No	Unsur Pelayanan	IKM
U 1	Persyaratan	3,803
U 2	Prosedur	3,761
U 3	Waktu Pelayanan	3,690
U 4	Biaya/Tarif	3,746
U 5	Produk Layanan	3,718
U 6	Kompetensi Pelaksanaan	3,676
U 7	Perilaku Pelaksanaan	3,775
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,648
U 9	Sarana dan Prasarana	3,620

Berdasarkan analisis yang diperoleh dari SKM Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026 pada Unit Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan unsur yang mengalami permasalahan/kelemahan yaitu (1). Unsur sarana dan prasarana (U9) dengan nilai rata-rata 3,620. (2). Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) dengan nilai rata-rata 3,648. (3). Unsur kompetensi pelaksanaan (U6) dengan nilai rata-rata yaitu 3,676 Sedangkan unsur yang memiliki nilai tertinggi yaitu unsur persyaratan dengan nilai rata-rata 3.803.

Di samping menganalisis dari segi unsur layanan, PPN Tanjungpandan menghimpun Masukan dan Saran yang diberikan responden, sebagai berikut:

No.	Layanan	Tim Kerja Penanggung Jawab	Saran	Unsur terkait	Nilai Unsur yang terekam	Kategori Unsur yang terekam
1	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan Air	TKPU	Terus Meningkatkan Diri	U6 (Kompetensi pelaksana)	90,28	A
2		TKPU	Sewa tanah terlalu tinggi	U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) U9 (Sarana dan prasarana)	90,28	A
3		TKPU	Pelayanan bagus, cuma terkdg air di ruko saya tidak mengalir.	U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	94,19	A
	Tambat dan/labuh untuk kapal perikanan dan non perikanan	TKPU	Secara keseluruhan sudah baik, ada baiknya diberi keringanan untuk kapal yang tidak berangkat kelaut untuk diberikan keringanan dalam hal biaya tambat dan labuh, terimakasih			

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 serta sesuai dengan saran dan/atau masukan yang disampaikan responden.

Tabel 16 Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II Tahun 2026

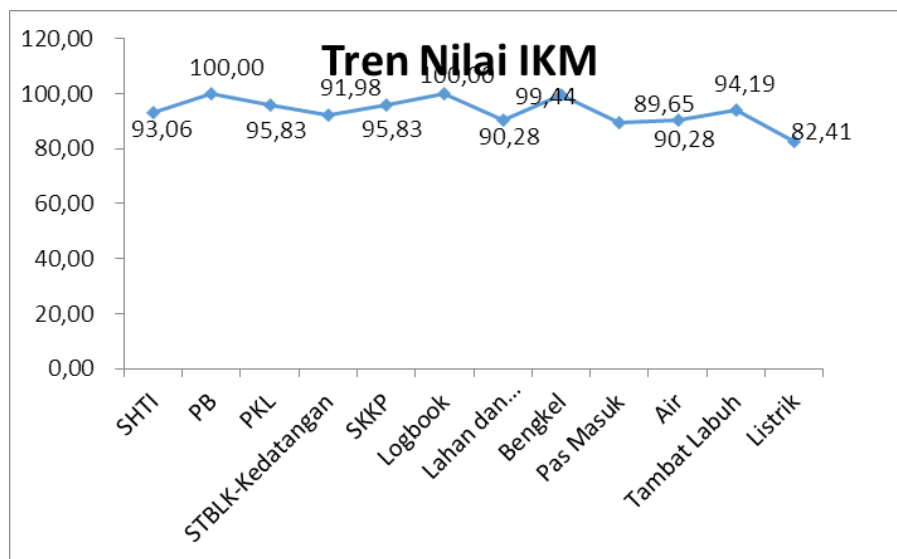
No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Unsur sarana dan prasarana (U9)	Air	Triwulan III tahun 2026	Diberikan himbauan baik lisan maupun via whatsApp terkait penggunaan merk mesin air	Tim kerja tata kelola dan pelayanan usaha (TKPU)
2	Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan	Triwulan III tahun 2026	Sosialisasi kepada pengguna jasa adanya perubahan penarikan biaya pemanfaatan lahan dan bangunan dari Peraturan Pemerintah Nomor 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Kementerian kelautan dan Perikanan ke peraturan Kementerian Keuangan Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 yang di tentukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL)	Tim kerja tata kelola dan pelayanan usaha (TKPU)

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
		Tambat dan/labuh untuk kapal perikanan dan non perikanan		Untuk penarikan biaya tambat labuh sudah sesuai dengan aturan yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 85 tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak Kementerian kelautan dan Perikanan	
3	Unsur kompetensi pelaksanaan (U6)	Semua pelayanan	Triwulan III tahun 2026	Kepegawaian menginformasikan pelatihan yang bisa diikuti untuk meningkatkan kompetensi pegawai	Semua tim kerja

4.3 Tren Nilai SKM

Pengumpulan dan pengolahan data SKM Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026 dari 12 pelayanan di Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan dapat dilihat melalui grafik berikut:

Grafik 13 Tren Nilai SKM Triwulan II (April-Juni) Tahun 2026



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari bulan April hingga Juni 2026 pada Pelabuhan Perikanan Nusantara Tanjungpandan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan I (Januari-Maret) Tahun 2026, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di PPN Tanjungpandan Periode Triwulan II Tahun 2026, telah berjalan dengan baik dan mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 92,88. Meskipun demikian, nilai SKM PPN Tanjungpandan menunjukkan konsistensi tingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Konsistensi ini harus terus dipertahankan untuk menjaga kualitas layanan di PPN Tanjungpandan terus prima.

5.2 Saran

1. PPN Tanjungpandan perlu terus melakukan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dengan memprioritaskan unsur pelayanan yang memperoleh nilai relatif rendah, khususnya pada aspek sarana dan prasarana.
2. Konsistensi penerapan standar operasional prosedur dan standar pelayanan perlu terus dijaga melalui monitoring dan evaluasi secara berkala.
3. PPN Tanjungpandan disarankan untuk terus meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.

Tanjungpandan, 13 Juli 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Arif Usman

LAMPIRAN

Kuesioner



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT : PPN TANJUNGPANDAN



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/77>



Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SHTI
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	15	15	15	15	15	15	15	15	14	
NRR PER UNSUR	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,75	3,50	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,39	3,72
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							93,06			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Persetujuan Berlayar
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	28	28	28	28	28	28	28	28	28	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							100,00			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									Keterangan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Pengesahan PKL
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	7	8	7	8	8	8	8	8	7	
NRR PER UNSUR	3,50	4,00	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,39	0,44	0,39	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,39	3,83
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							95,83			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	STBL-Kedatangan Kapal
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	33	33	34	33	33	33	33	33	33	
NRR PER UNSUR	3,67	3,67	3,78	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	3,67	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,41	0,41	0,42	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	0,41	3,68
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							91,98			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	SKKP
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	8	7	7	8	8	8	8	7	8	
NRR PER UNSUR	4,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,39	0,39	0,44	0,44	0,44	0,44	0,39	0,44	3,83
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							95,83			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Logbook
JUMLAH NILAI PER UNSUR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	4,00
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							100,00			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pemanfaatan Lahan dan Bangunan
2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	8	8	8	6	7	7	7	7	7	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,44	0,44	0,33	0,39	0,39	0,39	0,39	0,39	3,61
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										90,28

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bengkel
2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	20	20	20	20	20	20	20	19	20	
NRR PER UNSUR	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,80	4,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,44	0,42	0,44	3,98
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										99,44

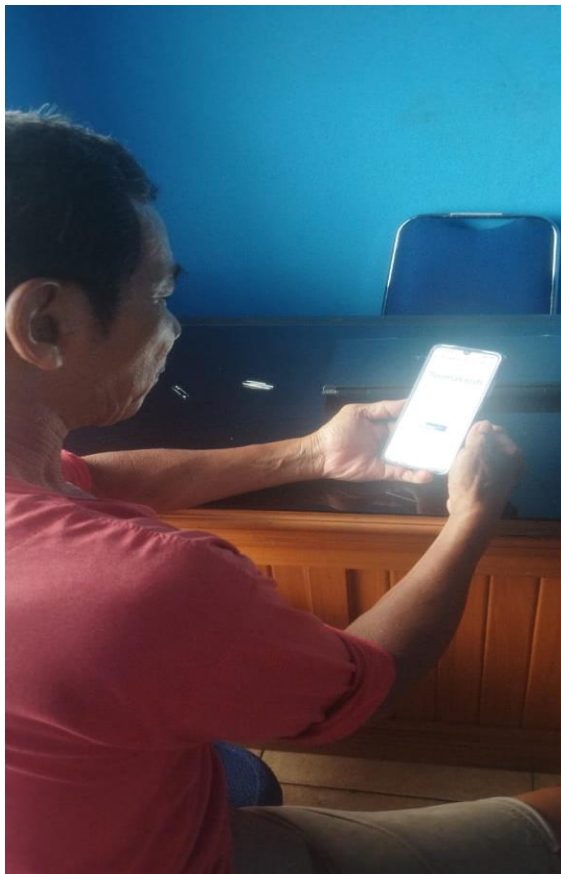
PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pas Masuk Harian dan Langganan
2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
6	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
7	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
9	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
10	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
11	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	44	41	37	43	40	37	40	38	35	
NRR PER UNSUR	4,00	3,73	3,36	3,91	3,64	3,36	3,64	3,45	3,18	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,44	0,41	0,37	0,43	0,40	0,37	0,40	0,38	0,35	3,59
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT										89,65

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Air
2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	3	4	3	4	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	51	52	49	50	51	49	52	50	51	
NRR PER UNSUR	3,642857	3,714286	3,5	3,571429	3,642857	3,5	3,714286	3,571429	3,642857	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,40	0,41	0,39	0,40	0,40	0,39	0,41	0,40	0,40	3,61
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							90,28			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tambat Labuh
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	3	4	3	3	4	3	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	3	3	4	3	3	4	4	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	42	42	42	41	40	42	43	40	41	
NRR PER UNSUR	3,82	3,82	3,82	3,73	3,64	3,82	3,91	3,64	3,73	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,42	0,41	0,40	0,42	0,43	0,40	0,41	3,77
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							94,19			

PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT										
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN										
TRIWULAN II TAHUN 2026										
NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Keterangan
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Listrik
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR	10	9	11	10	10	10	10	10	9	
NRR PER UNSUR	3,33	3,00	3,67	3,33	3,33	3,33	3,33	3,33	3,00	
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,37	0,33	0,41	0,37	0,37	0,37	0,37	0,37	0,33	3,30
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT							82,41			

Dokumentasi Pelaksanaan SKM



LAPORAH HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN NUSANTARA TANJUNGPANDAN
2026

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka PPN Tanjungpandan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses continuous improvement dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh PPN Tanjungpandan Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur Pelayanan	IKM
U 1	Persyaratan	3,942
U 2	Prosedur	3,865
U 3	Waktu Pelayanan	3,788
U 4	Biaya/Tarif	3,904
U 5	Produk Layanan	3,846
U 6	Kompetensi Pelaksanaan	3,827
U 7	Perilaku Pelaksanaan	3,885
U 8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,846
U 9	Sarana dan Prasarana	3,808

Berdasarkan tabel di atas, terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat di implementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala proiritas perbaikan unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari 9 (Sembilan) usur tersebut, dapat terlihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026

No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
1	Unsur waktu pelayanan (U3)	Pengguna jasa tidak akan terhambat dalam pengurusan dokumen kapal atau kegiatan bongkar/muat walaupun di jam istirahat (semua pelayanan)	Triwulan II Tahun 2026	Menyusun jadwal petugas pelayanan	Semua tim kerja
2	Unsur sarana dan prasarana (U9)	1. Lebih baik lagi ke depannya, Fasilitasnya di tambah lagi (pas masuk harian dan berlangganan)	Triwulan II Tahun 2026	1. Mengaktifkan kembali pintu palang otomatis di bagian pas masuk	Tim kerja tata kelola dan pelayanan usaha

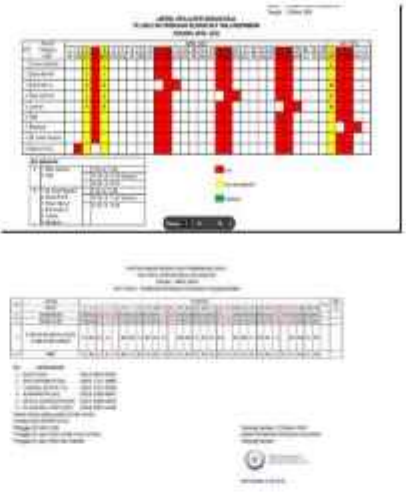
No.	Unsur	Program Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Penanggung Jawab
		2. Per tak ada lain dermaga harus segerah d perhatikan agar kegiatan bongkar muat dan berangkat berjalan lancar tidak dikejar pasang surut (persetujuan berlayar)		2. Melakukan koordinasi terkait peningkatan sarana dan prasarana pelabuhan (dermaga dan kolam pelabuhan) dengan Pemda Kab. Belitung, Kemen PUPR, Bappenas dan World Bank	Tim kerja kesyahbandaran
3	Unsur kompetnsi pelaksanaan (U6)	Masih adanya pegawai yang masih kurang dalam aspek penilaian kompetensi pegawai (semua pelayanan)	Triwulan II Tahun 2026	Kepegawaian menginformasikan pelatihan yang bisa diikuti untuk meningkatkan kompetensi pegawai	Semua tim kerja

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut berdasarkan masukan dan saran dari responden yang telah di survei di Triwulan I Tahun 2026, rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Unsur Layanan Terendah	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Program Kegiatan	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Unsur waktu pelayanan (3)	Sudah	Pengguna jasa tidak akan terhambat dalam pengurusan dokumen kapal atau kegiatan bongkar/muat walaupun di jam istirahat (semua pelayanan)	Setiap tim kerja membuat jadwal petugas pelayanan		Tidak ada

						
2	Usaha sarana dan Prasarana (U9)	Sudah	1. Lebih baik lagi ke depannya, Fasilitasnya di tambah lagi (pas masuk harian dan berlangganan)	1. Mengaktifkan kembali pintu palang otomatis di bagian pas masuk		Tidak ada

						
			2. Per tak ada lain dermaga harus segera di perhatikan agar kegiatan bongkar muat dan berangkat berjalan lancar tidak dikejar pasang surut (persetujuan berlayar)	2. Melakukan koordinasi terkait peningkatan sarana dan prasarana pelabuhan (dermaga dan kolam pelabuhan) dengan Pemda Kab. Belitung, KemenPUPR, Bappenas dan World Bank.	  	Tidak Ada

						
3	Unsur kompetensi pelaksanaan (U6)	Sudah	Masih adanya pegawai yang masih kurang dalam aspek penilaian kompetensi pegawai (semua pelayanan)	Kepegawaian menginformasikan pelatihan yang bisa diikuti untuk meningkatkan kompetensi pegawai	 	Tidak ada

BAB IV KESIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, PPN Tanjungpandan terus berupaya menindaklanjuti setiap saran dan masukan yang disampaikan oleh masyarakat. Berdasarkan saran dan masukan yang diterima melalui Survei Kepuasan Masyarakat di Triwulan I Tahun 2026, terdapat 2 (dua) masukan yang kemudian direalisasikan menjadi 3 (tiga) program tindak lanjut yang akan dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2026 dan PPN Tanjungpandan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.

Tanjungpandan, 13 April 2026
Kepala Pelabuhan Perikanan
Nusantara Tanjungpandan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Arif Usman