

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN BELAWAN
TRIWULAN II TAHUN 2025

KATA PENGANTAR

Kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus - menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan dan terpenuhinya hak – hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Peraturan tersebut dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing – masing unit pelayanan instansi Pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Adanya kuisisioner ini diharapkan member gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam hal pengawasan perikanan lingkup Stasiun Pengawasan SDKP Belawan dan Satuan Pengawasan SDKP. Semoga bermanfaat bagi unit pelayanan instansi pemerintah maupun masyarakat.

Belawan, 15 Juli 2025

Kepala Stasiun PSDKP Belawan



Muhammad Syamsu Rokhman
NIP. 19780901 200212 1 002

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Pelaksana 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Jumlah Responden SKM	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan SLO	7
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan LVHPI	8
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ...	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Tren Hasil SKM	11
BAB V. KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	20
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dilingkup Kementerian Kelautan dan Perikanan maka adanya Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Pelayanan Publik di Stasiun PSDKP Belawan telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada unit pelayanan Penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Kapal Perikanan dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Penerbitan Dokumen Surat Laik Operasi (SLO) yang telah diberikan oleh Stasin Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan (PSDKP) Belawan sebagai salah satu Unit Penyelenggaran Pelayanan (UPP) di Kementerian Kelautan dan Perikanan.

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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksana kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan penerbitan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan Stasiun PSDKP Belawan sebagai salah satu Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) dari Direktorat Jenderal PSDKP, Kementerian Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner secara daring yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Stasiun PSDKP Belawan 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

Kuesioner daring yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi pada server Pusat Data Statistik dan Informasi (PUSDATIN) Kementerian Kelautan dan Perikanan. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan sekali atau per triwulan, yaitu pada Bulan April - Juni 2025. Pengumpulan data dilakukan pada tiap tiap periode pada Tahun yang sama. Sedangkan pengolahan sudah dilakukan secara komputerisasi sehingga Stasiun PSDKP Belawan hanya perlu Menyusun Laporan Pelaksanaan SKM maksimal 7 Hari kerja setelah periode triwulan tersebut berakhir.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun PSDKP Belawan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Stasiun PSDKP Belawan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 290 Pelaku Usaha. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 165 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden SKM

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan II Tahun 2025, Stasiun PSDKP Belawan telah melaksanakan survey terhadap 112 Pelaku usaha. Adapun profil responden dapat dilihat pada Tabel 2.

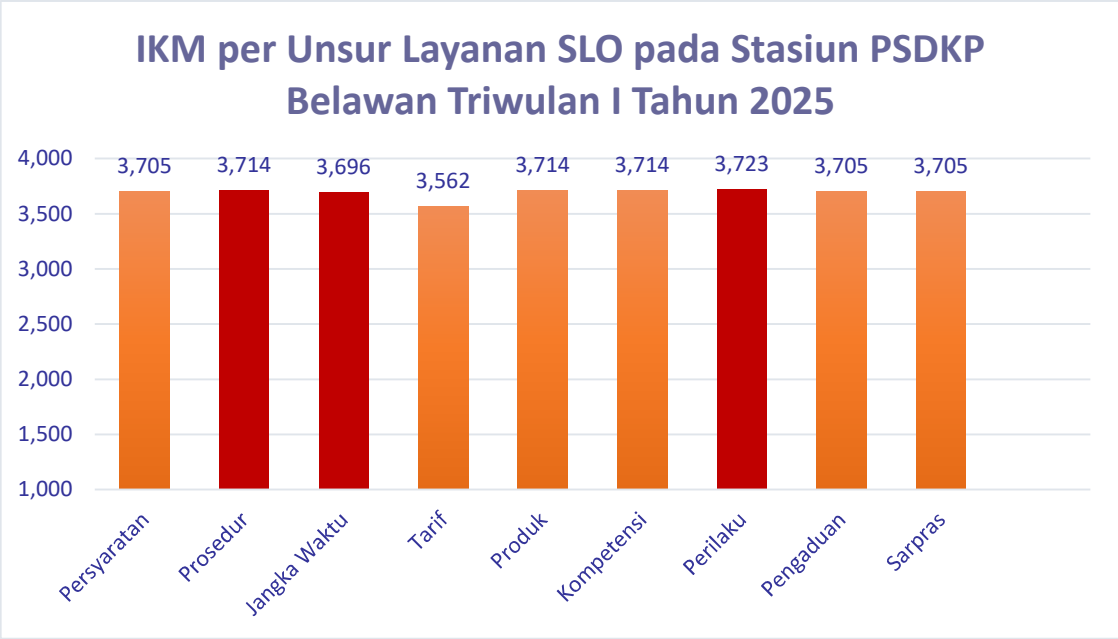
Profil Responden SKM TW II Tahun 2025 Stasiun PSDKP Belawan

SLO		
Responden	Usia (Tahun)	Pendidikan
Pria: 89 Orang Wanita: 23 Orang Total: 112 Orang	<25: 5 Orang 25-45: 54 Orang 45-60: 44 Orang >60: 9 Orang	≤SMA: 86 Orang D1-D3: 15 Orang ≥D4/S1: 11 Orang

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan SLO

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,705	3,714	3,696	3,562	3,714	3,714	3,723	3,705	3,705
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	92,34 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pelayanan penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Stasiun PSDKP Belawan pada periode Triwulan II Tahun 2025 adalah:

1. Nilai tertinggi berasal dari unsur Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan dan Kompetensi Petugas dengan 3,714;
2. Nilai terendah diperoleh dari unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya yaitu 3,563.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk pada kuesioner daring yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- “Nama kapal lama muncul disistem”;
- “Jaringan Lambat”

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

- Pelaku usaha merasa ketika menggunakan aplikasi E-SLO sering error, jaringan lambat sehingga keterangan nama kapal yang mengajukan permohonan SLO lama terlihat;
- Pelayanan penerbitan SLO melalui aplikasi E-SLO yang dikelola oleh Pusdatin KKP sehingga saat terjadi error petugas pelayanan tidak bisa langsung menyelesaikan permasalahan karena akan dilaporkan terlebih dahulu ke Pusat.

Adapun Nilai IKM Stasiun PSDKP Belawan secara keseluruhan adalah 92,34 (sangat baik).

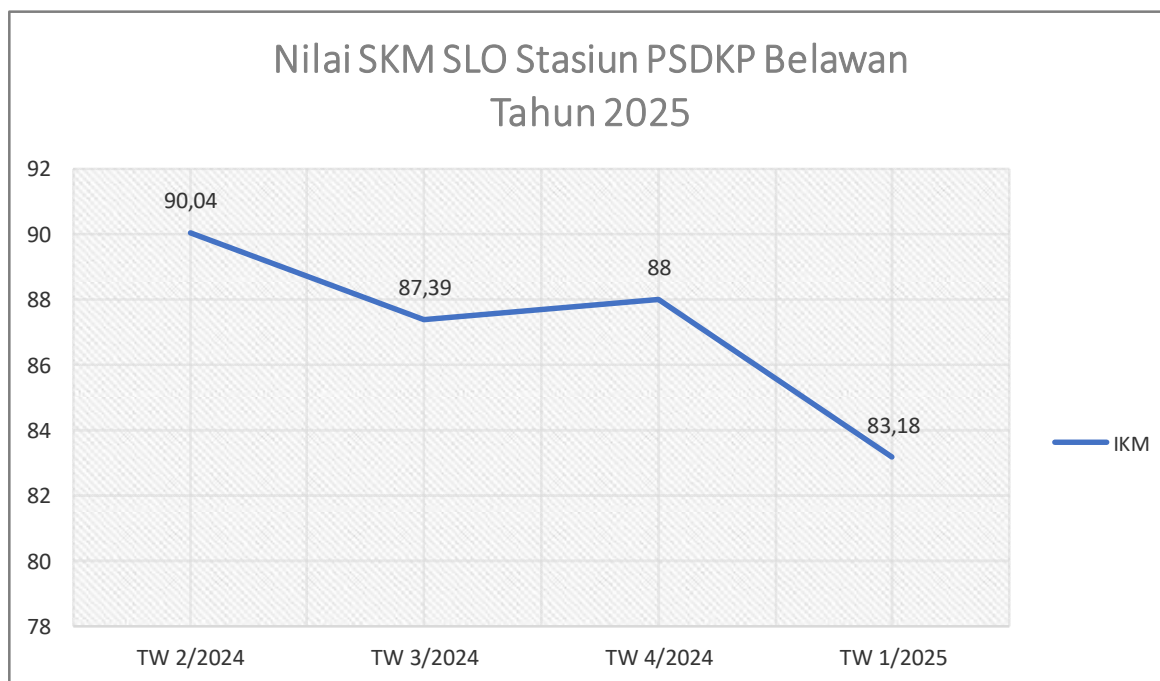
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan terdapat pada Tabel berikut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian / Kewajaran Biaya	Follow up ke Pusdatin KKP terkait kendala aplikasi e SLO			√		Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan

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. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Stasiun PSDKP Belawan dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan April hingga Juni Tahun 2025 ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk penerbitan dokumen Surat Laik Operasi (SLO) di Stasiun PSDKP Belawan secara umum mencerminkan kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 92,34;
- Unsur Penilaian terendah baik dalam pelayanan SLO bahkan masih dalam kategori “sangat baik”;
- Terdapat kenaikan nilai SKM pelayanan SLO dibandingkan dengan periode sebelumnya;
- Seluruh rencana tindak lanjut, sudah dilaksanakan oleh Stasiun PSDKP Belawan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner

Nama_Layanan	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pegawainya Sangat Sopan dan ramah
SLO	L	>60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Memuaskan Konsumen
SLO	L	>60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pegawai ramah dan baik
SLO	L	>60	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sekarang Pengurusan SLO sudah cepat dan Mudah
SLO	L	>60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan SLO sangat Mudah Dan Puas
SLO	L	>60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sikap Pegawainya Baik dan Span
SLO	L	25-45	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	urusan mudah, cepat, dan gratis
SLO	P	46-60	SD	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah cepat dan mudah, pegawai juga ramah menjelaskan
SLO	L	>60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan SLO Ramah Dan Sopan
SLO	L	46-60	SD	4	4	4	4	4	3	4	4	4	sudah cepat dan mudah
SLO	L	>60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Memuaskan
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	slo cepat dan mudah
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan cepat dan pegawai ramah
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan cepat dan pegawai ramah
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sesuai dan terus pertahankan
SLO	L	46-60	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugas pelayanan tepat
SLO	L	46-60	SMP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan slo baik
SLO	L	25-45	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Petugas sol baik
SLO	P	25-45	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fasilitas kendaraan kurang dikantor
SLO	L	25-45	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fasilitas kendaraan tidak dimiliki petugas kantor
SLO	L	>60	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Fasilitas kantor kurang memadai
SLO	L	>60	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan cukup bagus
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan slo baik
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayan slo baik
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan slo Wilker PSDKP Panipahan baik
SLO	P	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bebas darimana aja mau ajukan slo untuk kapal2, bagus kali
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	aplikasi dan pelayanan slo sudah bagus, mudah dan cepat
SLO	L	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan psdkp belawan sangat mantap betul
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	e slo berguna kali jadi gak harus ke kantor lg
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	baik, bagus, berguna, berbobot
SLO	L	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	simple, nyaman langsung jadi
SLO	L	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mudah gunain aplikasi nya
SLO	P	25-45	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan gratis tapi pelayanan tidak berkurang bagus kali
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik, lancar

SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	e slo sudah bagus, enak mudah make nya
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP Belawan sudah bagus lah pelayanannya
SLO	L	25-45	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah bagus ini e slo dipertahankan kualitas pelayanan psdkp belawan
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	awalnya ke kantor psdkp belawan terus diajarin sama petugas yang ramah cara
SLO	P	25-45	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mudah, cepat, bagus tampilan aplikasi e slo
SLO	L	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	selama menggunakan e slo belum ada kendala malah jadi makin mudah bagi kami
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	jadi makin canggih sekarang untung diajarin sama petugasnya cara pake nya, makasih ya
SLO	P	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tidak perlu bolak balik lagi tinggal dari gawai sangat mudah.. terbaik lah
SLO	L	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas membantu sekali untuk memberitahu cara menggunakan e slo jadi
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	e slo sistem yang bagus, simple, mudah, petugas pelayanan juga ramah
SLO	L	46-60	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi e slo merupakan inovasi yang baik semoga semakin baik ke depannya. thanks
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	gratis tinggal dari kantor, selesai langsung jalan
SLO	P	25-45	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mudah, cepat jadi tidak mengganggu pekerjaan lain
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	E Slo sudah mempermudah pengurusan slo yang selama ini harus datang ke kantor,
SLO	L	25-45	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sistemnya sudah baik, saran saya kalau bisa ada aplikasi di playstore
SLO	P	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3 kata untuk psdkp belawan top top top
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah bagus, orang2 nya juga care, mantap
SLO	L	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah baik pelayanannya, sebaiknya digabung slo dengan spb jadi lebih ringkas
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semakin mudah pelayanan karena sudah online bebas pungli
SLO	P	25-45	D3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	top markotop belawan
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan slo sudah mudah melalui aplikasi jadi lebih aman dan nyaman
SLO	L	46-60	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya mudah, cepat dan akurat, Terima kasih psdkp belawan
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Keren psdkp pertahankan
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp tetap terbaik
SLO	L	25-45	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP Belawan semakin jaya..jaya..jaya
SLO	L	25-45	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat berguna bagi kami nelayan dan sangat bagus untuk pelayanan nya
SLO	L	<25	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai dan baik
SLO	L	25-45	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai dan beres
SLO	L	46-60	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan slo baik
SLO	P	46-60	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan slo baik
SLO	P	46-60	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayana slo baik
SLO	L	46-60	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada,prlayanan slo baik
SLO	L	46-60	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tidak ada, pelayanan slo sdh baik
SLO	L	46-60	SMA	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Saya berharap kalau bisa jaringan y tolong d percepat
SLO	L	46-60	SMA	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Saya berharap kalau bisa jaringan y tolong d percepat
SLO	P	46-60	SMA	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Saya berharap kalau bisa jaringan y tolong d percepat

SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Saya berharap kalau bisa jaringan y tolong d percepat
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Saya berharap kalau bisa jaringan y tolong d percepat
SLO	L	46-60	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di perbaiki sistem aplikasi sering eror
SLO	L	46-60	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di perbaiki sistem aplikasi sering eror
SLO	P	46-60	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di perbaiki sistem aplikasi sering eror
SLO	L	46-60	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di perbaiki sistem aplikasi sering eror
SLO	P	46-60	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di perbaiki sistem aplikasi sering eror
SLO	L	46-60	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong sistem aplikasi sering eror
SLO	L	46-60	SMA	3	4	3	4	4	4	3	4	3	Pertahankan yang sudah baik
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bagus tidak ada pungli
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lanjutkan pelayanannya supaya tetap gratis
SLO	P	25-45	S1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan terus pelayanannya.
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat baik agar dipertahankan
SLO	L	<25	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah bagus
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong diinformasikan bahwa SLO gratis, khawatir ada yg salah persepsi..
SLO	L	<25	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat bagus
SLO	L	25-45	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat bagus demi nelayan langsa
SLO	L	25-45	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang sangat bagus demi nelayan langsa
SLO	L	25-45	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan the best
SLO	L	25-45	S2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan yang terbaik
SLO	L	<25	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap gercep keren
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MANTAP BAGUS KEREN
SLO	L	<25	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap bagus keren
SLO	L	46-60	D3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Pelayanan harus bisa di petcepat
SLO	L	46-60	D3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	Agar pelayanan bisa lebih cepat
SLO	L	46-60	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan agar bisa di percepat
SLO	L	46-60	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan agar bisa di percepat
SLO	L	46-60	D3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanan agar bisa di percepat
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi sering error
SLO	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi sering error
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi sering eror mohon di perbaiki
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi sering eror
SLO	P	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi sering eror
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pelayanan SLO sdh baik
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sudah baik, pertahankan ya
SLO	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik. Lanjutkan
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Nama kapal lama muncul d sistem
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Nama kapal lama muncul
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Jaringan murah eror d aplikasi
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Baik ramah sopan
SLO	L	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Sopan baik dan ramah
SLO	P	46-60	SD	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Rama dan sopan

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : Stasiun PSKDP Belawan
JENIS LAYANAN : Surat Laik Operasi (SLO)
PERIODE : Triwulan II Tahun 2025

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3

61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	1	3	3	3	3	3
69	3	3	3	1	3	3	3	3	3
70	3	3	3	1	3	3	3	3	3
71	3	3	3	1	3	3	3	3	3
72	3	3	3	1	3	3	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	4	3	4	4	4	3	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	4	4	3	3
95	3	3	3	4	3	4	4	3	3
96	3	3	3	4	3	3	3	3	3
97	3	3	3	4	3	3	3	3	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	3	4
105	4	4	4	4	4	3	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	1	3	3	3	3	3
108	3	3	3	1	3	3	3	3	3
109	3	3	3	1	3	3	3	3	3
110	3	3	3	1	3	3	3	3	3
111	3	3	3	1	3	3	3	3	3
112	3	3	3	1	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	415,0000	416,0000	414,0000	399,0000	416,0000	416,0000	417,0000	415,0000	415,0000
NRR / pertanyaan	3,7054	3,7143	3,6964	3,5625	3,7143	3,7143	3,7232	3,7054	3,7054
NRR tertbg/ pertanyaan	0,412	0,413	0,411	0,396	0,413	0,413	0,414	0,412	0,412
NRR tertbg/unsur	0,412								
IKM Unit pelayanan								*) 3,693	**) 92,336

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,705
U2	Prosedur Pelayanan	3,714
U3	Kecepatan Pelayanan	3,696
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,563
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,714
U6	Kompetensi Petugas	3,714
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,723
U8	Penanganan Pengaduan	3,705
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,705

IKM UNIT PELAYANAN :	92,34
-----------------------------	--------------

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

ptsp.kkp.go.id/skm_lama/p/laporan_rekap_upp_w/2025/2

Susan KKP

Sekretaris DPSPDK

Laporan SKM Detail

Menu / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM

50 Data terakhir Trw 2/2025, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Triwulan 2 2025 Submit

Download Data

15 entries per page grid

Kd Est	Nama UPP	Tahun	Trw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Stasiun PSDKP Belawan	2025	2	4.86	92.34	112
psdkp	Stasiun PSDKP Pontianak	2025	2	4.87	94.40	268
psdkp	Stasiun PSDKP Tarakan	2025	2	4.79	91.85	75
psdkp	Pangkalan PSDKP Jakarta	2025	2	4.90	97.58	68
psdkp	Stasiun PSDKP Kupang	2025	2	4.63	84.76	107
psdkp	Stasiun PSDKP Ambon	2025	2	4.83	92.87	84
psdkp	Pangkalan PSDKP Benoa	2025	2	4.92	92.68	112
psdkp	Stasiun PSDKP Tahuna	2025	2	5.00	98.41	14
psdkp	Stasiun PSDKP Blak	2025	2	4.71	100.00	91
psdkp	Direktorat Pengendalian Operasi Armada	2025	2	4.95	95.04	130
psdkp	Pangkalan PSDKP Sibung	2025	2	4.92	94.26	90
psdkp	Pangkalan PSDKP Lampung	2025	2	4.83	85.91	42
psdkp	Pangkalan PSDKP Tual	2025	2	4.98	98.19	65
psdkp	Pangkalan PSDKP Batam	2025	2	4.89	91.02	163
psdkp	Stasiun PSDKP Cilacap	2025	2	4.79	92.13	66

Showing 1 to 15 of 15 entries

7:13 AM 7/8/2025

I. PENDAHULUAN

1.1 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 Stasiun PSDKP Belawan 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.

II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Stasiun PSDKP Belawan periode Triwulan I 2025 terhadap produk layanan yaitu SLO menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM SLO Periode Triwulan I 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,589	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,571	A
3	Waktu Penyelesaian	3,518	B
4	Biaya/Tarif	3,464	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,536	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,411	B
7	Perilaku Pelaksana	3,500	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,571	A
9	Sarana dan Prasarana	3,518	B

Berdasarkan ringkasan hasil SKM pada triwulan I 2025, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM 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 diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur-unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kesesuaian /Kewajaran Biaya	Sosialisasi melalui media sosial untuk pelayanan penerbitan SLO tidak dikenakan biaya		√			Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan

III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kesesuaian /Kewajaran Biaya	Sosialisasi melalui media sosial untuk pelayanan penerbitan SLO tidak dikenakan biaya		Terkadang pelaku usaha masih bingung dalam memberikan jawaban untuk unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya

IV. KESIMPULAN

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

1. Semua Rencana Tindak Lanjut (RTL) yang disusun oleh Stasiun PSDKP Belawan pada periode sebelumnya, telah diselesaikan dengan baik pada periode ini.