

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT HPK KEDATANGAN & PELAYANAN SLO

TRIWULAN I
PANGKALAN
PSDKP BITUNG

2026



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada lingkup Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung Triwulan I tahun 2026 dapat diselesaikan.

Upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan penerbitan Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan dan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) di lingkup Pangkalan PSDKP Bitung dilaksanakan setiap triwulan sepanjang tahun berjalan.

Laporan ini memuat hasil SKM terhadap pelayanan Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan dan penerbitan SLO periode bulan Januari sampai dengan Maret 2026. Melalui hasil survey ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan, sehingga menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup Pangkalan PSDKP Bitung.

Kami menyadari saran dan kritik dari berbagai pihak diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas laporan dan pelayanan kami. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan SKM ini, dan harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Bitung, 06 April 2026

Kepala Pangkalan Pengawasan SDKP Bitung



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksana 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
3.3. Nilai IKM Unit Pelayanan Publik Pangkalan PSDKP Bitung	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3. Tren Nilai SKM	12
4.4. Tindak Lanjut SKM Triwulan IV 2025	13
BAB V KESIMPULAN	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pangkalan PSDKP Bitung sebagai salah satu penyedia layanan SLO di Provinsi Sulawesi Utara, Provinsi Gorontalo, Provinsi Sulawesi Tengah, Provinsi Sulawesi Barat, Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Sulawesi Tenggara, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Hukum

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2025 Tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

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 lingkup Pangkalan PSDKP Bitung.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut:

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 Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
5. Memacu persaingan positif, antar UPT penyelenggara pelayanan Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung yang dilaksanakan pada kurun waktu Triwulan I tahun 2026 menggunakan Tools Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian Tools Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan alur pelayanan penerbitan HPK Kedatangan dan SLO.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM atas pelayanan lingkup Pangkalan PSDKP Bitung yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Kesesuaian Biaya:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada;
5. **Kesesuaian Produk:** Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi:** Kecepatan respon yang dimaksud adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten,

pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi system pelayanan yang diberikan;

7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur:** kemudahan dalam penggunaan fitur adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan yang digunakan pengguna jasa;
8. **Layanan Konsultasi dan pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas isi/konten:** Kualitas isi/ konten dari aplikasi layanan apakah sudah sesuai;

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online dan hasilnya sudah terekam melalui aplikasi Tools Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksana SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan I tahun 2026

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Maret 2026	
3.	Validasi Hasil SKM	April 2026	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	April 2026	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan atau jumlah pemohon dari dua jenis layanan yaitu pelayanan penerbitan HPK kedatangan dan SLO. Populasi penerima layanan penerbitan HPK kedatangan sebanyak 62 Responden, sedangkan Populasi penerima layanan penerbitan SLO sebanyak 111 responden. Selanjutnya responden ketika melakukan pelayanan akan dikirim link Tools Survei Kepuasan Masyarakat melalui WA/ bisa *scan Barcode* agar pengguna layanan dapat mengisi melalui perangkat nya sendiri.

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan_rekap_upp_unsur_v/2026/1/23

Susan KKP Pangkalan PSDKP Bitung

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM Kepmen 20/202 Triwulan 1 2026 Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2026

Download Data

10 entries per page Search...

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2026	1	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	62	3.79	3.76	3.79	3.79	3.76	3.71	3.73	3.68	3.79	3.75	93.86
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2026	1	Standar Laik Operasi (SLO)	111	3.77	3.83	3.74	3.77	3.76	3.71	3.70	3.74	3.75	3.75	93.82

Showing 1 to 2 of 2 entries

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima pelayanan pada Triwulan I tahun 2026 yaitu penerbitan HPK kedatangan sebanyak 62 Responden, sedangkan Populasi penerima layanan penerbitan SLO sebanyak 111 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden SKM HPK Kedatangan Triwulan I 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	60	96,8 %
		Perempuan	2	3,2 %
2	Pendidikan	SD	10	16,1 %
		SMP	9	14,5 %
		SMA	35	56,5 %
		D3	1	1,6 %
		S1	6	9,7 %
		S2	1	1,6 %
3	Pekerjaan	P.UKKP	42	67,7 %
		Pegawai Swasta	6	9,7 %
		Pelajar	1	1,6 %
		PNS	1	1,6 %
		Wirausaha	12	19,4 %
4	Jenis Layanan	HPK Kedatangan	62	100%

Tabel 3. Jumlah Responden SKM SLO Triwulan I 2026

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	103	92,8 %
		Perempuan	8	7,2 %
2	Pendidikan	SD	14	12,6 %
		SMP	18	16,2 %
		SMA	56	50,5 %
		D3	4	3,6 %
		S1	17	15,3 %
		S2	1	0,9 %
		S3	1	0,9 %

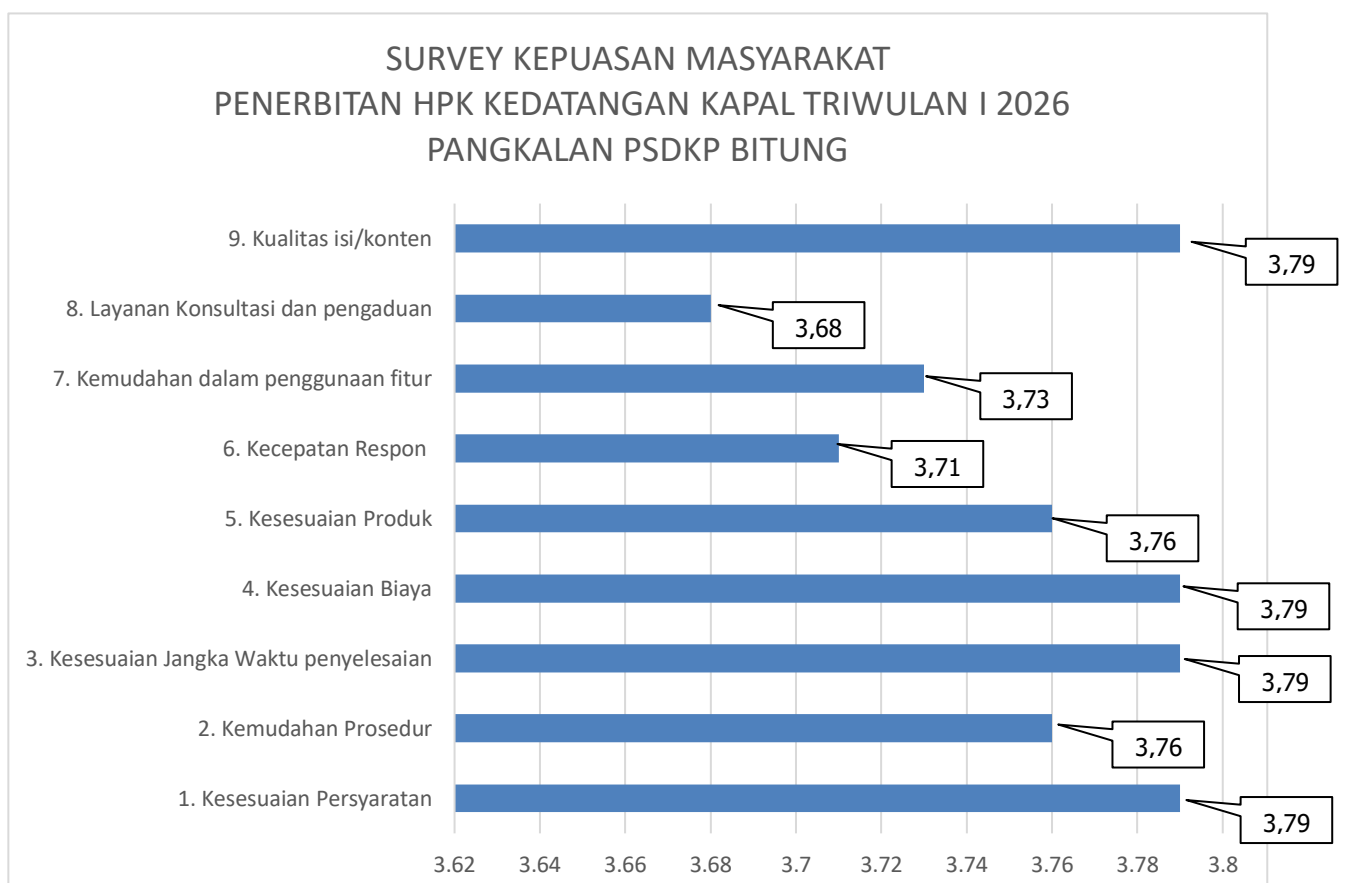
3	Pekerjaan	P.UKKP	63	56,8 %
		Pegawai Swasta	13	11,7 %
		PNS	3	2,7 %
		Wirausaha	29	26,1 %
		Pelajar/Mahasiswa	3	2,7 %
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	111	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan Excel olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

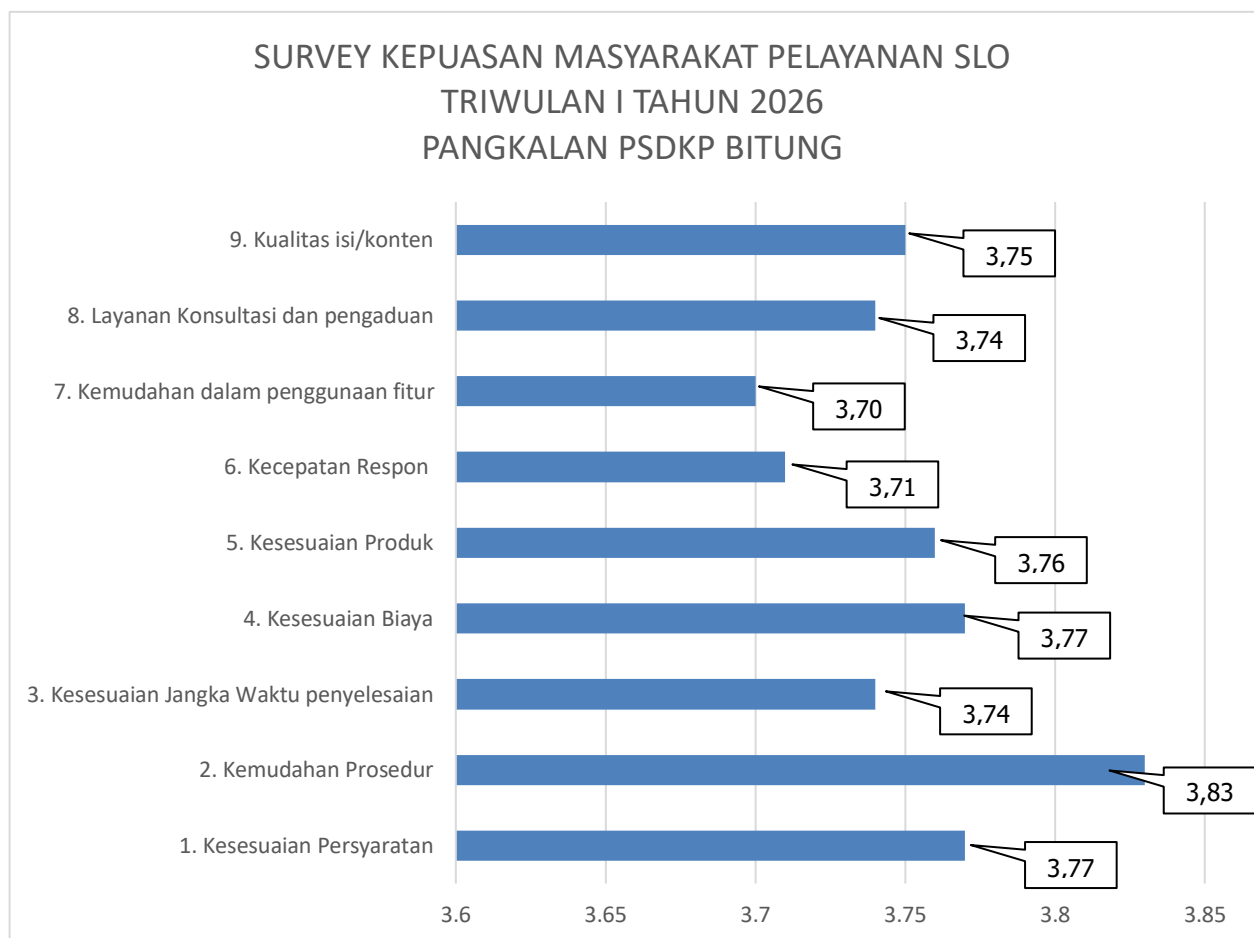
Tabel 4. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan I tahun 2026 (HPK Kedatangan)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,79	3,76	3,79	3,79	3,76	3,71	3,73	3,68	3,79
IKM Per Unsur	94,75	93,95	94,75	94,75	93,95	92,74	93,15	91,94	94,76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,86								



Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan I tahun 2026 (SLO)

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3.77	3.83	3.74	3.77	3.76	3.71	3.70	3.74	3.75
IKM Per Unsur	94.37	95.72	93.47	94.37	93.92	92.79	92.57	93.47	93,69
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93.82								



3.3. Nilai IKM Unit Pelayanan Publik Pangkalan PSDKP Bitung

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat pada Triwulan I tahun 2026, bahwa nilai IKM Unit Pelayanan Publik Pangkalan PSDKP Bitung sebesar 93,83.

The screenshot shows the 'Laporan SKM Detail' page in the Susan KKP application. The page is for 'Pangkalan PSDKP Bitung' and displays data for 'Kepmen 20/' (2026), 'Triwulan 1'. The table shows one entry with a Rating of 4.85 and a Nilai IKM of 93.83. The page also includes a 'Download Data' button and a 'Submit' button.

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Pangkalan PSDKP Bitung	2026	1	4.85	93.83	173

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Pelayanan Penerbitan HPK Kedatangan dan SLO dapat diketahui bahwa :

a. Pelayanan Penerbitan HPK Kedatangan

1. Terdapat unsur pelayanan yang terendah yaitu **Layanan Konsultasi dan pengaduan (U8)** dengan nilai 3,68;
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan perolehan nilai 3,79 yaitu unsur pelayanan **Kesesuaian Persyaratan (U1), Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian (U3), Kesesuaian Biaya (U4) dan Kualitas isi/konten (U9).**

b. Pelayanan Penerbitan SLO

1. Terdapat unsur pelayanan yang terendah yaitu **Kemudahan dalam penggunaan fitur (U7)** dengan nilai 3,70;
2. Unsur layanan dengan nilai tertinggi dengan perolehan nilai 3,83 yaitu unsur pelayanan **Kemudahan Prosedur (U2).**

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil Analisa SKM ini dibuat dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

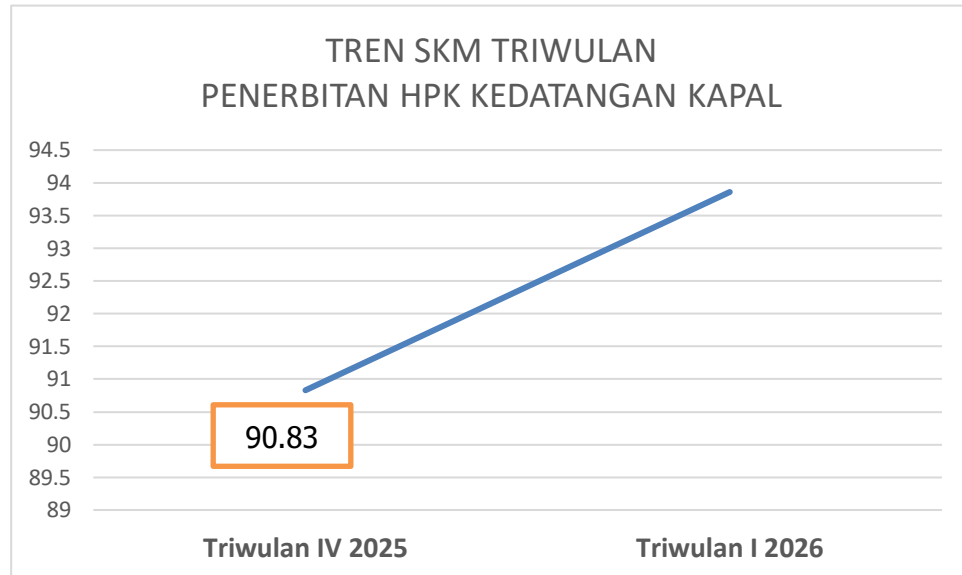
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I 2026

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan II 2026			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Juni	
1	Layanan Konsultasi dan pengaduan	Sosialisasi Internal Pangkalan PSDKP Bitung	v	-	-	Ahmad Zunaidi
2	Kemudahan dalam penggunaan fitur	Koordinasi dengan Direktorat Pengawasan Sumber Daya Perikanan	v	-	-	Ahmad Zunaidi

4.3. Tren Nilai SKM

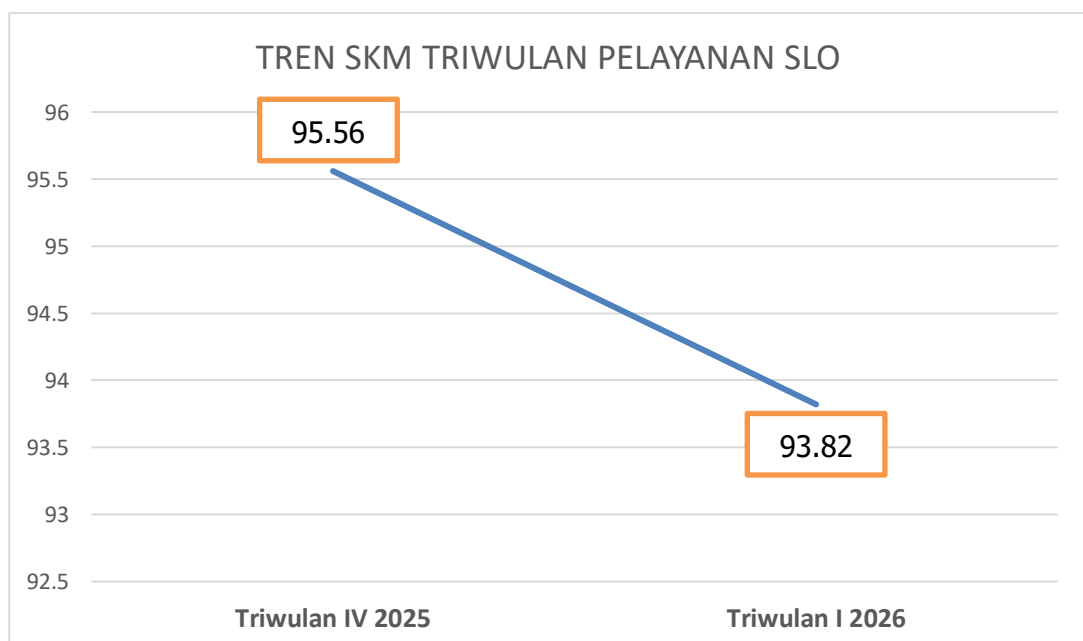
Tren nilai SKM Pelayanan penerbitan HPK Kedatangan dan SLO Pangkalan PSDKP Bitung dari Triwulan IV 2025 s.d Triwulan I 2026 sebagai berikut:

A. Tren SKM Pelayanan penerbitan HPK Kedatangan



Tren SKM Triwulan penerbitan HPK Kedatangan dari Triwulan IV 2025 s.d Triwulan I 2026 mengalami kenaikan.

B. Tren SKM Pelayanan penerbitan SLO



Tren SKM Triwulan penerbitan SLO dari Triwulan IV 2025 ke Triwulan I 2026 mengalami penurunan dari 95.56 menjadi 93.83. Terjadinya penurunan pada nilai SKM SLO Triwulan I ini dikarenakan terdapat 1 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah yaitu **Kemudahan dalam penggunaan fitur**. Pada Triwulan I 2026 ini, aplikasi E-SLO sering terjadi masalah sehingga menyebabkan pelayanan terganggu.

4.4. Tindak Lanjut SKM Triwulan IV 2025

Dalam rangka menindaklanjuti hasil SKM Triwulan IV 2025, telah dilakukan sosialisasi dan arahan dari Bapak Kepala Pangkalan PSDKP Bitung kepada Pengawas Perikanan terkait peningkatan pelayanan penerbitan SLO di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung (dokumentasi terlampir).

BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Penerbitan HPK Kedatangan dan SLO selama Triwulan I tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Pangkalan PSDKP Bitung pada Triwulan I 2026 adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai SKM penerbitan HPK Kedatangan sebesar: 93,86
 - b. Nilai SKM penerbitan SLO sebesar: 93,82
2. Unsur layanan penerbitan HPK kedatangan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,79 yaitu unsur pelayanan **Kesesuaian Persyaratan (U1), Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian (U3), Kesesuaian Biaya (U4) dan Kualitas isi/konten (U9);**
3. Unsur layanan penerbitan SLO dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,83 yaitu unsur pelayanan **Kemudahan Prosedur (U2);**
4. Terdapat 1 unsur pelayanan yang terendah yaitu **Layanan Konsultasi dan pengaduan (U8)** dengan nilai 3,68 (penerbitan HPK Kedatangan);
5. Terdapat 1 unsur pelayanan yang terendah yaitu **Kemudahan dalam penggunaan fitur (U7)** dengan nilai 3,70 (penerbitan SLO);
6. Nilai IKM Unit Pelayanan Publik Pangkalan PSDKP Bitung sebesar **93,83**.

LAMPIRAN

Lampiran : Kuesioner SKM Penerbitan HPK Kedatangan Triwulan I tahun 2026

No	Nama_Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
1	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	wirausaha	3	3	4	4	3	3	3	4	3	Sukses Sukses Sukses
2	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	wirausaha	4	4	3	4	4	3	3	3	4	Tambah Lima Bintang untuk pelayanannya., Tidak ada kritik dan saran., semuanya sudah baik
3	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	3	4	3	4	3	3	3	4	Semuanya baik, semoga kedepannya lebih baik lagi. Okesih
4	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	wirausaha	4	3	4	4	3	3	3	4	3	Semoga kedepannya lebih baik dan lebih prima lagi
5	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ditingkatkan lagi fasilitasx
6	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan mudah dan cepat
7	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Demi kelancaran peningkatan pelayanan yg Prima,,Faktor pendukungnya jg harus di siapkan
8	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap melayani kami dan berikan yang terbaik untuk nelayan
9	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan yang terbaik buat Nelayan
10	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap jadi yang terbaik untuk Nelayan
11	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	4	4	3	3	Pwelunada pembenahan aplikasinya
12	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	swasta	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi
13	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup membantu
14	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup memuaskan
15	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup memuaskan

16	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faktor pendukungnya perlu di tambahkan
17	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanannya makin di tingkatkan
18	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar semakin lancar cepat,, Faktor pendukungnya perlu di Tambah
19	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap lebih baik
20	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Mudah dan cepat
21	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Pelayanan kedatangan sangat sesuai dengan prosedur
22	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	P	SMA	P.UKKP	4	3	4	4	3	4	4	3	3	Pelayanan kedatangan sangat sesuai
23	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang di berikan
24	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	4	4	4	3	4	3	3	3	Kami sangat puas dengan pelayanan di PSDKP
25	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang diberikan
26	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	4	4	3	4	3	3	4	3	4	Mudah cepat mantap
27	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik
28	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Pelayanan sudah bagus
29	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang di berikan
30	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat lancar dan mudah
31	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan hpkd sangat mudah
32	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong dipertahankan kinerja PSDKP

33	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	3	3	4	4	3	3	3	4	Pelayanan sudah bagus dan cepat
34	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat cepat
35	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Fasilitas ruangan untuk pelaku usaha perlu di perhatikan
36	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat renponsif untuk itu pertahankan
37	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Perlu peningkatan dalam hal konsultasi dan komunikasi terkait informasi terbaru
38	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sikap dan keterampilan di pertahankan
39	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pertahankan pelayanan yang di berikan
40	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MANTAP MANTAP MANTAP
41	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	P	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Is the best
42	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah bagus
43	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	3	4	3	4	Pelayanan sangat baik
44	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sukses selalu kedepannya
45	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang di berikan
46	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Perlu di pertahankan
47	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap di pertahankan pelayanan kkp
48	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Perlu dikembangkan pelayanannya
49	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Cepat dan Mudah

50	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap semangat semua
51	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Ruang tungguanya bagus klaw pakai Ac
52	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	2	3	2	3	Di permudah lagi kedepanya
53	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alhamdulillah Pertahankan pelayanannya
54	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan murah senyum
55	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	3	3	4	4	4	SDH baik, lebih ditingkatkan lagi
56	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S2	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pengabdian pelayanan masyarakat dengan senyum,Sapa,Ramah,cepat selesai dan tuntas
57	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AKU BERIKAN BINTANG LIMA
58	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yg terbaik
59	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	harus tetap dipertahankan
60	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tidak ada kritik dan saran.
61	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sudah sangat baik
62	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan PSDKP Bitung mantap

Lampiran : Kuesioner SKM Penerbitan SLO Triwulan I tahun 2026

NO	Nama_Layanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaa n	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
1	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	3	4	4	3	4	3	4	3	4	Kami sangat Puas DEGAN pelayananya
2	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	swasta	3	3	3	3	4	4	3	3	3	Sangat mudah dan baik
3	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	pelajar	4	4	3	3	4	3	3	3	4	Baik Sangat baik Lebih baik
4	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	wirausah a	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Semoga selalu Melayani dengan hati
5	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	wirausah a	4	4	3	3	3	3	3	4	3	Jaya jaya jaya
6	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	wirausah a	4	4	3	3	4	3	3	4	3	Tak perlu lagi ada yang diperbaiki.. Mantap Untuk PSDKP Sinjai
7	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirausah a	4	4	3	3	4	3	4	3	3	Semoga tidak ada lagi aturan baru dalam penerbitan SLO. Yang sekarang sudah OK banget
8	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	wirausah a	3	4	3	4	3	3	4	3	3	Tetap istiqamah pada aturan.,
9	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirausah a	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan lagi fasilitas ruang tunggu
10	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan SLO cepat
11	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup memuaskan perlu di tingkatkan lagi..Terima kasih
12	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap layani dan berikan yang terbaik untuk nelayan
13	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan yang terbaik buat Nelayan
14	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap jadi yang terbaik untuk Nelayan

15	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Aplikasi sangat membantu
16	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4	Mantap mantap mantap
17	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih ditingkatkan lagi pasilitas pelayanan
18	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanannya cukup membantu
19	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Pelayanan yang diberikan sudah baik, dipertahankan dan ditingkatkan
20	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayannya cukup memuaskan
21	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	3	4	3	3	3	3	4	4	Mempertahankan dan menikatkan pelayanan yg di berikan
22	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar pelayanannya pendukungnya di tingkatkan
23	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga pelayanannya makin di tingkatkan
24	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cukup memuaskan lanjutkan
25	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanannya sangat cepat
26	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik
27	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sy puas pelayanan d sini krn bagus
28	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sangat puas dengan pelayanan d sini
29	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Pelayanan SLO gratis dan pegawainya baik

30	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Pelayanan SLO sangat mudah dan tanpa biaya apapun
31	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	3	4	3	3	4	Pelayanan SLO sangat memuaskan dan tanpa ada biaya
32	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	GOOD JOB BRO
33	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	3	Pelayanan cukup memuaskan
34	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lancar dan mudah
35	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat membantu masyarakat
36	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lancar dan cepat
37	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat lancar dan cepat
38	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan
39	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat lancar dan cepat
40	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat mudah mantap
41	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	3	4	3	3	4	3	3	3	3	Bagus peyanannya cepat
42	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan nya Sangat cepat
43	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Selamat beraktifitas semua
44	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanannya sangat baik
45	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan yang di berikan

46	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	P.UKKP	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Tetap semangat semua
47	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	3	4	4	4	4	3	3	3	4	Pelayanan sudah maksimal
48	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tolong di pertahankan
49	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	3	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan sudah bagus
50	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Sangat mudah dan cepat
51	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ruang tunggu untuk pelaku usaha perlu perhatian
52	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayanan primanya
53	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pertahankan pelayan yang diberikan
54	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SD	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik
55	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Pertahankan pelayanan yang diberikan
56	Standar Laik Operasi (SLO)	P	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lancar dan cepat
57	Standar Laik Operasi (SLO)	P	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lancar dan cepat selesai
58	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ramah dan mudah
59	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mudah dan cepat
60	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mudah dan cepat selesai
61	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	3	3	4	Lancar dan cepat

[illegible]

78	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat ramah dan memuaskan pelayanannya
79	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alhamdulillah Pertahankan pelayanannya
80	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	pns	4	4	4	4	4	3	3	3	3	Terus tingkatkan kualitas pelayanan
81	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S2	pns	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ESLO sesuai dgn prosedur SOP dan dgn pelayanannya senyum,Sapa,Ramah,cepat, selesai tuntas, siap ke fisingron
82	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan ke nelayan sangat baik
83	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Sarana lebih ditingkatkan lagi
84	Standar Laik Operasi (SLO)	P	SMA	wirusaha	2	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat cepat memuaskan
85	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	KINERJA PETUGAS SANGAT BAIK
86	Standar Laik Operasi (SLO)	L	D3	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang terbaik
87	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMP	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih di tingkatkan pelayanan
88	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	3	3	4	4	3	Dari pelayanan diberikan ke kami selain biaya gratis,sikap profesional dan respon petugas juga sangat baik. Terima kasih
89	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BITUNG TERBAIK
90	Standar Laik Operasi (SLO)	P	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BITUNG TERBAIK
91	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Petugas admin berangkat terbaik

[illegible]

108	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP top markotop
109	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap lebih ditingkatkan lagi
110	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP PANTANG TERCELA
111	Standar Laik Operasi (SLO)	P	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN PSDKP CEPAT , TIDAK RIBET DAN RAMAH

LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2025



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
PANGKALAN PSDKP BITUNG

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 penyedia 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 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 Pangkalan PSDKP Bitung perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses Continuous improvment 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 Pangkalan PSDKP Bitung pada triwulan I V tahun 2025 pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2025 Penerbitan HPK Kedatangan

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	kesesuaian persyaratan	3.70	92,50	A
2	kemudahan prosedur	3.65	91	A
3	kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3.65	91	A
4	kesesuaian biaya	3.68	92	A
5	kesesuaian produk	3.60	90	A
6	kecepatan respon	3.50	88	A
7	kemudahan dalam penggunaan fitur	3.70	93	A
8	layanan konsultasi dan pengaduan	3.58	89	A
9	kualitas isi/konten	3.65	91	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur Kecepatan Respon

Tabel 2. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2025 Pelayanan SLO

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	kesesuaian persyaratan	3.87	96,75	A
2	kemudahan prosedur	3.82	95,5	A
3	kesesuaian jangka waktu penyelesaian	3.74	93,5	A
4	kesesuaian biaya	3.85	96,25	A
5	kesesuaian produk	3.86	96,5	A
6	kecepatan respon	3.85	96,25	A
7	kemudahan dalam penggunaan fitur	3.81	95,25	A
8	layanan konsultasi dan pengaduan	3.80	95	A
9	kualitas isi/konten	3.82	95	A

Pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2026			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar p	
1	Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian	Sosialisasi Internal Pangkalan PSDKP Bitung	v	-	-	Ahmad Zunaidi
2	Kecepatan Respon	Sosialisasi Internal Pangkalan PSDKP Bitung	v	-	-	Ahmad Zunaidi

BAB III

REALIASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut, telah dilakukan rapat sekaligus sosialisasi dari Bapak Kepala Pangkalan PSDKP Bitung kepada Pengawas Perikanan terkait peningkatan pelayanan penerbitan SLO di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung, Adapun hasil rapat tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 untuk Penerbitan HPK Kedatangan kapal pada unsur kecepatan respon mengalami kenaikan dari hasil SKM Triwulan IV 2025, yaitu dari 88 menjadi 92,74;
- b. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 untuk Pelayanan Standar Laik Operasi pada unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian tetap mendapat nilai 93.47 dan sudah masuk kategori A.
- c. Ada Saran/kritik hasil SKM yaitu 'di permudah lagi kedepanya';
- d. Dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai Pangkalan PSDKP Bitung untuk tidak menerima pemberian dari pelaku usaha/pihak lain yang memiliki hubungan pekerjaan.

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Bitung telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;

NOTULEN RAPAT

**MONEV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN STANDAR LAIK OPERASI (SLO)
TRIWULAN II
PANGKALAN PSDKP BITUNG
TAHUN 2025**

Hari / tanggal : Senin, 12 Januari 2026
Waktu : 09.00 WITA s.d selesai
Tempat : Ruang rapat Pangkalan PSDKP Bitung
Agenda Rapat : Monitoring dan Evaluasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan Standar Laik Operasi (SLO) Triwulan IV Tahun 2025
Pemimpin Rapat : Kepala Pangkalan PSDKP Bitung

Dalam rangka menindaklanjuti Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Penerbitan HPK Kedatangan kapal dan Pelayanan Standar Laik Operasi (SLO) Triwulan IV Tahun 2025, maka perlu dilaksanakan rapat untuk Monitoring dan Evaluasi SKM dimaksud dengan pimpinan rapat Kepala Pangkalan PSDKP Bitung yang dihadiri oleh Pengawas Perikanan Pangkalan PSDKP Bitung. Adapun hasil rapat tersebut adalah sebagai berikut:

1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 untuk Penerbitan HPK Kedatangan kapal pada unsur kecepatan respon mengalami kenaikan dari hasil SKM Triwulan IV 2025, yaitu dari 88 menjadi 92,74;
2. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 untuk Pelayanan Standar Laik Operasi pada unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian tetap mendapat nilai 93.47 dan sudah masuk kategori A.
3. Ada Saran/kritik hasil SKM yaitu 'di permudah lagi kedepanya';
4. Telah dilakukan sosialisasi dan arahan dari Bapak Kepala Pangkalan PSDKP Bitung kepada Pengawas Perikanan terkait peningkatan pelayanan penerbitan Penerbitan HPK Kedatangan kapal dan SLO di Lingkup Pangkalan PSDKP Bitung;
5. Dalam melaksanakan tugas sebagai pegawai Pangkalan PSDKP Bitung untuk tidak menerima pemberian dari pelaku usaha/pihak lain yang memiliki hubungan pekerjaan.

Bitung, 12 Januari 2026

Notulen Rapat


Ahmad Zunaidi

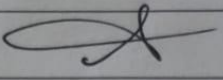
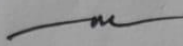
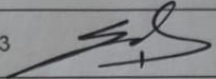
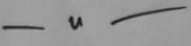
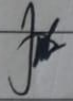
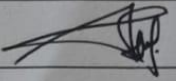
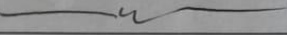
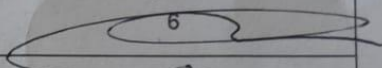
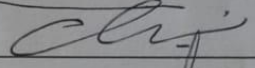
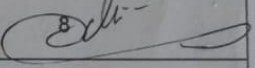
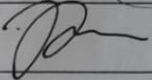
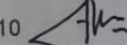
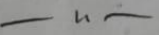
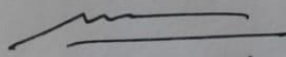
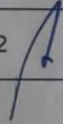
DOKUMENTASI



DAFTAR HADIR

RAPAT HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PELAYANAN PENERBITAN HPK KEDATANGAN DAN STANDAR LAIK OPERASI TRIWULAN IV TAHUN 2025

Waktu: Senin, 12 Januari 2026

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	A. Zunaidi	Pengawas Perikanan	1 
2	Imanuel Dwi	Pengawas Perikanan	2 
3	April Supit		3 
4	Fanid Iman		4 
5	Ariana. K.		5 
6	ARIS A. HARTONO		6 
7	Chris Berry	Pencat Kelautan dan perikanan	7 
8	FUJIANDI SARMODAN	Pencat Layanan Operasional	8 
9	David Tiradhi	Pengawas Perikanan	9 
10	Winarni	Pengawas Perikanan	10 
11	Bahad Yuruf		11 
12	Teddy Paulus	Pengawas perikanan	12 
13			13
14			14
15			15
16			16
17			17
18			18
19			19
20			20