

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**TRIWULAN III 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**  
**DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP**  
**PELABUHAN PERIKNANA SAMUEDERA BELAWAN**  
**TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>13</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	13
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	13
4.3 Tren Nilai SKM .....	14
<b>BAB V</b> .....	<b>16</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>16</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>17</b>
1. Kuesioner .....	13
2. Hasil Pengolahan Data .....	17
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM .....	22
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut Hasil SKM .....	25

# **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. 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 mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (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 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kecamatan Medan – Belawan Provinsi Sumatera Utara, 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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan.

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 Unit Pelaksana Teknis (UPT) dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan adalah tim yang sesuai DIPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* 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 Pelabuhan Perikanan Samudera 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

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 3 (tiga) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	4

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 369 orang. 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 186 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 SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

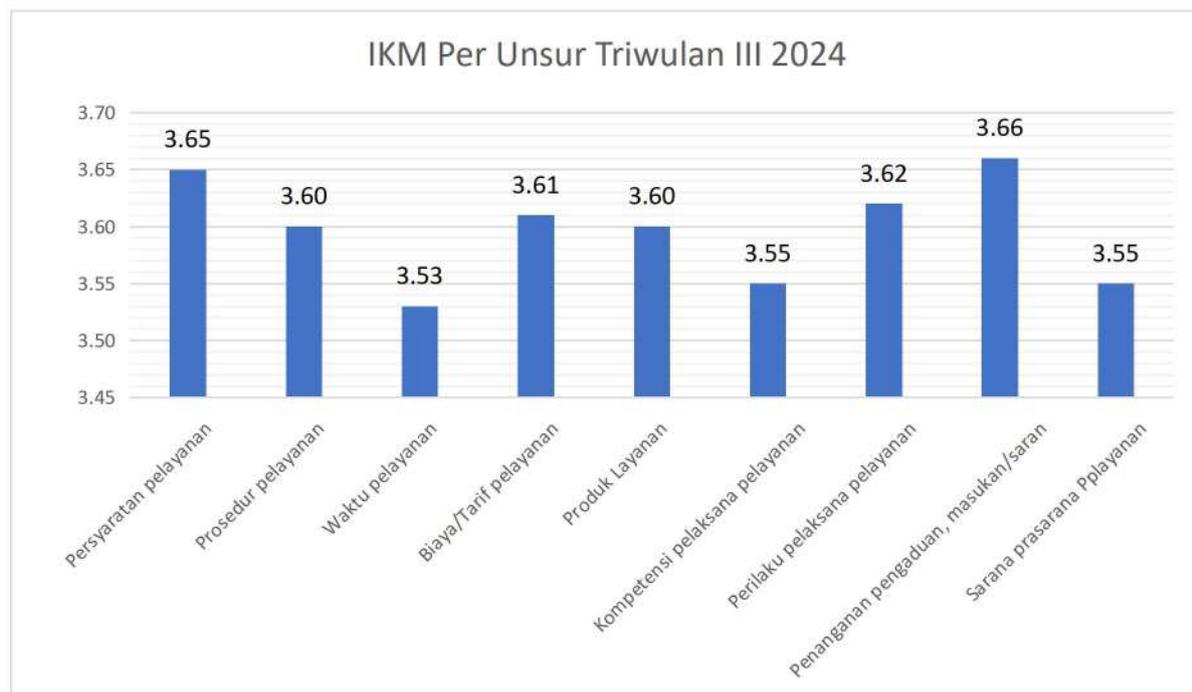
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	87	87%
		PEREMPUAN	13	13%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	0	0%
		SLTA	48	48%
		DIII	6	6%
		SI	36	36%
		S2	9	9%
3	PEKERJAAN	PNS	2	2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	33	33%
		WIRUSAHA	27	27%
		P.UKPP	37	37%
		PELAJAR	1	1%
4	JENIS LAYANAN	SPB	8	13%
		SHTI	8	13%
		STBL KEDATANGAN	8	13%
		TAMBAT LABUH	17	27%
		LOGBOOK PENANGKAPAN IKAN	8	13%
		PEMANFAATAN TANAH	7	11%
		CPIB	6	10%
		SKKP	16	26%
		PAS MASUK	12	19%
		JASA KEBERSIHAN	10	16%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	<b>3,65</b>	<b>3,60</b>	<b>3,53</b>	<b>3,61</b>	<b>3,60</b>	<b>3,55</b>	<b>3,62</b>	<b>3,66</b>	<b>3,55</b>
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,92 (Sangat Baik)</b>								



### 1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Jenis Layanan)

#### 1. Pelayanan Persetujuan Berlayar (PB)

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : SPB	
<h1>90,97</h1>		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 8 orang
		JENIS KELAMIN	: L : 7 orang
			: P : 1 orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 orang
			: SMP : 0 orang
			: SMA : 6 orang
			: DIII : 0 orang
			: S1 : 1 orang
			: S2 : 1 orang
		Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024

#### 2. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal (SKKP)

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : SKKP	
<h1>94,44</h1>		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 16 orang
		JENIS KELAMIN	: L : 15 orang
			: P : 1 orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 orang
			: SMP : 0 orang
			: SMA : 12 orang
			: DIII : 1 orang
			: S1 : 0 orang
			: S2 : 3 orang
		Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024

#### 3. Pelayanan STBL Kedatangan

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : STBLK KEDATANGAN	
<h1>92,71</h1>		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 8 orang
		JENIS KELAMIN	: L : 8 orang
			: P : 0 orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 orang
			: SMP : 0 orang
			: SMA : 5 orang
			: DIII : 1 orang
			: S1 : 0 orang
			: S2 : 2 orang
		Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024

4. Pelayanan Aktivasi E-Logbook

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : LOGBOOK	
<h1>88,19</h1>		RESPONDEN	
JUMLAH		:	8 orang
JENIS KELAMIN	: L	:	8 orang
	P	:	0 orang
PENDIDIKAN	: SD	:	0 orang
	SMP	:	0 orang
	SMA	:	6 orang
	DIII	:	1 orang
	S1	:	0 orang
	S2	:	1 orang
Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024		

5. Pelayanan SHTI

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : SHTI	
<h1>87,85</h1>		RESPONDEN	
JUMLAH		:	8 orang
JENIS KELAMIN	: L	:	2 orang
	P	:	6 orang
PENDIDIKAN	: SD	:	0 orang
	SMP	:	0 orang
	SMA	:	0 orang
	DIII	:	0 orang
	S1	:	8 orang
	S2	:	0 orang
Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024		

6. Pelayanan CPIB

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : CPIB	
<h1>90,74</h1>		RESPONDEN	
JUMLAH		:	6 orang
JENIS KELAMIN	: L	:	4 orang
	P	:	2 orang
PENDIDIKAN	: SD	:	0 orang
	SMP	:	0 orang
	SMA	:	0 orang
	DIII	:	0 orang
	S1	:	6 orang
	S2	:	0 orang
Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024		

7. Pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : PEMANFAATAN TANAH	
81,35		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 7 orang
		JENIS KELAMIN	: L : 5 orang
			: P : 2 orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 orang
			: SMP : 0 orang
			: SMA : 2 orang
			: DIII : 2 orang
			: S1 : 3 orang
			: S2 : 0 orang
		Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024

8. Pelayanan Tambat Labuh

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : TAMBAT LABUH	
94,44		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 17 orang
		JENIS KELAMIN	: L : 17 orang
			: P : 0 orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 orang
			: SMP : 0 orang
			: SMA : 8 orang
			: DIII : 0 orang
			: S1 : 7 orang
			: S2 : 2 orang
		Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024

9. Pelayanan Jasa Kebersihan

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : JASA KEBERSIHAN	
86,11		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 10 orang
		JENIS KELAMIN	: L : 9 orang
			: P : 1 orang
		PENDIDIKAN	: SD : 0 orang
			: SMP : 0 orang
			: SMA : 5 orang
			: DIII : 1 orang
			: S1 : 4 orang
			: S2 : 0 orang
		Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024

10. Pelayanan Pas Masuk

NILAI IKM		NAMA LAYANAN : PAS MASUK		
<h1>85,19</h1>		RESPONDEN		
		JUMLAH	: 12 orang	
		JENIS KELAMIN	: L	: 12 orang
			: P	: 0 orang
		PENDIDIKAN	: SD	: 1 orang
			: SMP	: 0 orang
			: SMA	: 4 orang
			: DIII	: 0 orang
			: S1	: 7 orang
			: S2	: 0 orang
Periode Survei	: 1/07/2024 s/d 31/09/2024			

## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **9.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- Seluruh Nilai IKM Per Unsur Layanan di PPS Belawan memiliki kategori Sangat Baik;
- Unsur kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 3,55, waktu pelayanan dengan nilai 3,53, dan sarana dan prasarana dengan nilai 3,55 memiliki nilai paling rendah dibanding dengan unsur-unsur yang lain. Sedangkan nilai paling tinggi unsur penanganan pengaduan dengan nilai 3,66.

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

- Percepatan penerbitan proses logbook
- Penerbitan SKKP agar bisa di percepat
- Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
- Tetap memberikan pelayanan yang terbaik dan prima

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

- Kompetensi pelaksana pelayanan yang masih kurang
- Waktu pelayanan belum cepat atau lambat
- Sarana dan prasarana pelayanan yang masih kurang

#### **9.2 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.

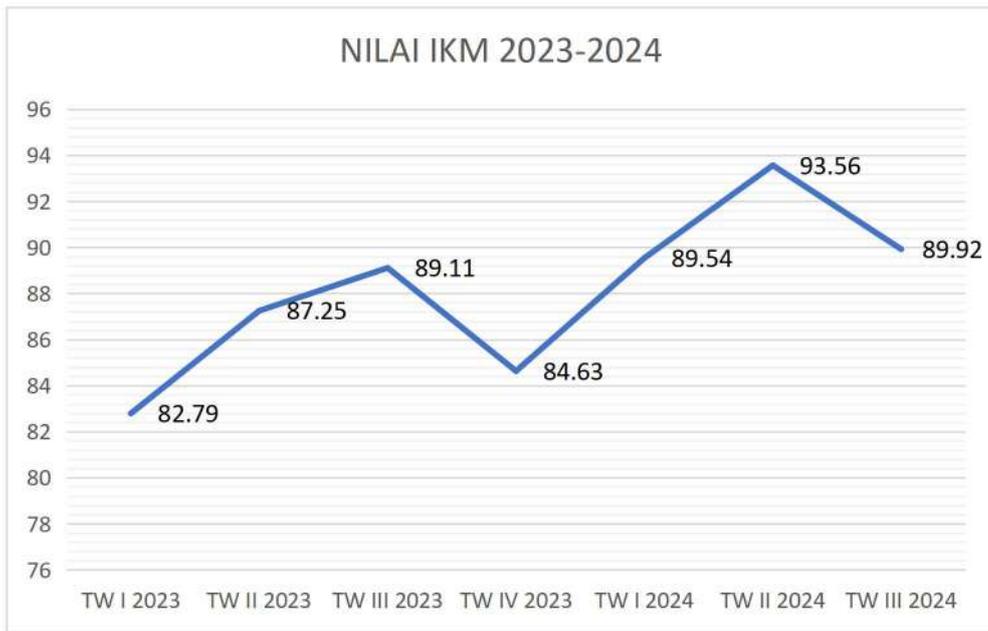
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan),

atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu pelayanan	Menyampaikan informasi ke petugas pelayanan terkait kecepatan dan ketepatan waktu pemberian pelayanan agar mempedomani SOP  Membuat surat pengumuman terkait waktu pelayanan				√	
2	Saranan dan prasaranan pelayanan	Peningkatan sarana dan prasaranan yang masih kurang				√	
3	Kompetensi pelaksana pelayanan	Mengusulkan atau mengikutsertakan petugas pelayanan dalam kegiatan peningkatan kompetensi				√	

### 9.3 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi penurun dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023-2024 pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan.

## BAB V

### KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,92.
- Dari sembilan (9) unsur pelayanan ada satu (1) yang unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kompetensi pelaksana pelayanan.

Belawan, Oktober 2024

**Kepala Pelabuhan**



Mansur

# LAMPIRAN

## 1. Kuesioner SKM

Website SKM PPS Belawan : <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/53>

Survey Kepuasan Masyarakat  
Unit : PPS Belawan

**Data Layanan**

Pilih Layanan

- Pelayanan Tambat dan/atau Labuh
- Pelayanan Pas Masuk
- Pelayanan jasa Kebersihan
- Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin
- Pelayanan Inspeksi Pengendalian Mutu
- Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik
- Pelayanan Penggunaan Tanah dan/atau Bangunan di Pelabuhan Perikanan
- Penerbitan Surat Tanda Bukti Laporan (STBL) Kedatangan Kapal Perikanan
- Penerbitan Persetujuan Berlayar (SPB)
- Penerbitan Sertifikat Hasil Tangkapan Ikan (SHTI)
- Pelayanan Pengesahan Perjanjian Kerja Laut
- Pelayanan Aktivasi E-logbook Penangkapan Ikan
- Penerbitan Sertifikat Kelakan Kapal Perikanan Untuk Kapal Perikanan Izin Daerah

**Data Responden**

Waktu Survey: 16-Jan-2024 17:07

Nama:

Jenis Usaha

- Perseorangan
- Korporasi

Jenis Kelamin/Gender

- Pria/Laki-laki
- Wanita/Perempuan

Usia

- < 25 Tahun
- 25 s/d 45 Tahun
- 46 s/d 60 Tahun
- > 60 Tahun

Pendidikan

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan

- ASN
- TNI/POLRI
- Pelaku Usaha KKP
- Pegawai Swasta
- Wirausaha Non KKP
- Pelajar / Mahasiswa

**Pertanyaan**

Belum dapat di submit karena anda harus memilih Layanan terlebih dahulu

\*! Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit!**

## Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : PPS Belawan

Penerbitan Sertifikat Cara Penanganan Ikan yang Baik

### Data Responden

Waktu Survey **16-Jan-2024 17:08**

Nama

Jenis Usaha  Perseorangan  
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender  Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan

Usia  < 25 Tahun  46 s/d 60 Tahun  
 25 s/d 45 Tahun  > 60 Tahun

Pendidikan  SD  S1  
 SMP  S2  
 SMA  S3  
 D3

Pekerjaan  ASN  Pegawai Swasta  
 TNI/POLRI  Wirasaha Non KKP  
 Pelaku Usaha KKP  Pelajar / Mahasiswa

### Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?  
 Sangat Mudah  
 Mudah  
 Kurang mudah  
 Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?  
 Sangat sesuai  
 Sesuai  
 Kurang sesuai  
 Tidak sesuai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?  
 Sangat Cepat  
 Cepat  
 Kurang cepat  
 Lambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?  
 Sangat baik  
 Baik  
 Kurang baik  
 Tidak baik

### Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik dan Saran

\*) Harus diisi minimal 3 kata

[Submit Form](#)

\*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

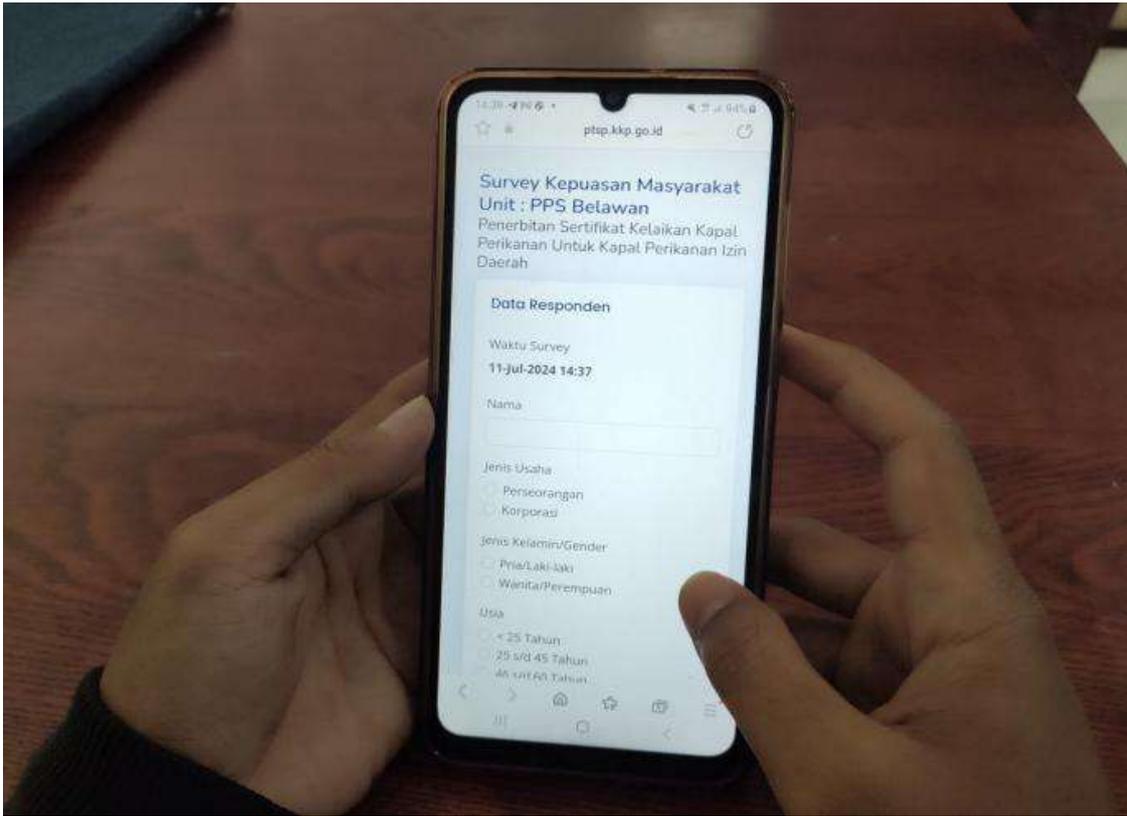
## 2. Rekapitulasi data SKM

No	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	3	4	4	3	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	3	4	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	4	4	4	4	3	4	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	3	4	4	4	3	3	4
27	4	4	3	3	4	4	3	4	4
28	3	3	3	3	3	3	4	4	4
29	3	4	3	3	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	3	4	4	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3

<b>34</b>	3	3	3	2	3	2	3	3	3
<b>35</b>	4	4	4	4	3	3	4	4	4
<b>36</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>37</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>38</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>39</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>40</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>41</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>42</b>	4	4	3	4	4	4	4	4	3
<b>43</b>	4	3	3	4	4	3	4	4	3
<b>44</b>	4	3	4	3	3	4	4	4	4
<b>45</b>	4	3	4	3	4	4	4	4	4
<b>46</b>	3	3	4	3	4	3	4	4	4
<b>47</b>	4	4	3	4	3	4	4	4	4
<b>48</b>	3	3	3	3	3	4	4	3	3
<b>49</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3
<b>50</b>	4	4	3	4	4	4	3	4	4
<b>51</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	4
<b>52</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>53</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	4
<b>54</b>	4	4	4	4	4	3	4	4	3
<b>55</b>	3	4	4	4	4	3	4	3	3
<b>56</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>57</b>	4	4	4	3	4	4	4	4	4
<b>58</b>	4	3	4	4	3	4	4	4	4
<b>59</b>	3	3	3	3	3	3	4	4	4
<b>60</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>61</b>	4	4	3	4	4	3	4	4	3
<b>62</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	2
<b>63</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>64</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3
<b>65</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>66</b>	4	4	4	3	4	4	3	4	3
<b>67</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>68</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>69</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>70</b>	3	3	3	4	3	3	3	3	3



### 3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Periode Triwulan II 2024**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
PELABUHAN PERIKNANA SAMUEDERA BELAWAN  
TAHUN 2024**

# **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 Pelabuhan Perikanan Samudera 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.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan periode Triwulan II 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II 2024**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3.735	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.741	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.753	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3.753	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.747	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.724	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.747	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.747	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.735	Sangat Baik

Berkaca pada data di atas, dapat 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 diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur

dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu pelayanan	Mengusulkan peningkatan kompetensi petugas pelayanan			√		

## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Mengusulkan peningkatan kompetensi petugas pelayanan	Sudah	Peningkatan kompetensi petugas kesyahbandaran yang dilaksanakan pada 29 s/d 30 Agustus 2024 di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Tegal		
		Sudah	Pelatihan dan Uji Kompetensi bagi Petugas Pembina CPIB yang dilaksanakan pada 7 s.d. 12 Juli 2024 bertempat di Balai Pelatihan dan Penyuluhan Perikanan (BPPP) Tegal		

					
--	--	--	--	---	--

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Belawan, Oktober 2024  
**Kepala Pelabuhan**  
  
Mansur

