

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN IV 2025



KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUEDERA BELAWAN
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM	13
BAB V	15
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
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 mengamanatkan 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 2025.

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	Oktober 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	4
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	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 pada triwulan III 2025, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan adalah sebanyak 100 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 80 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

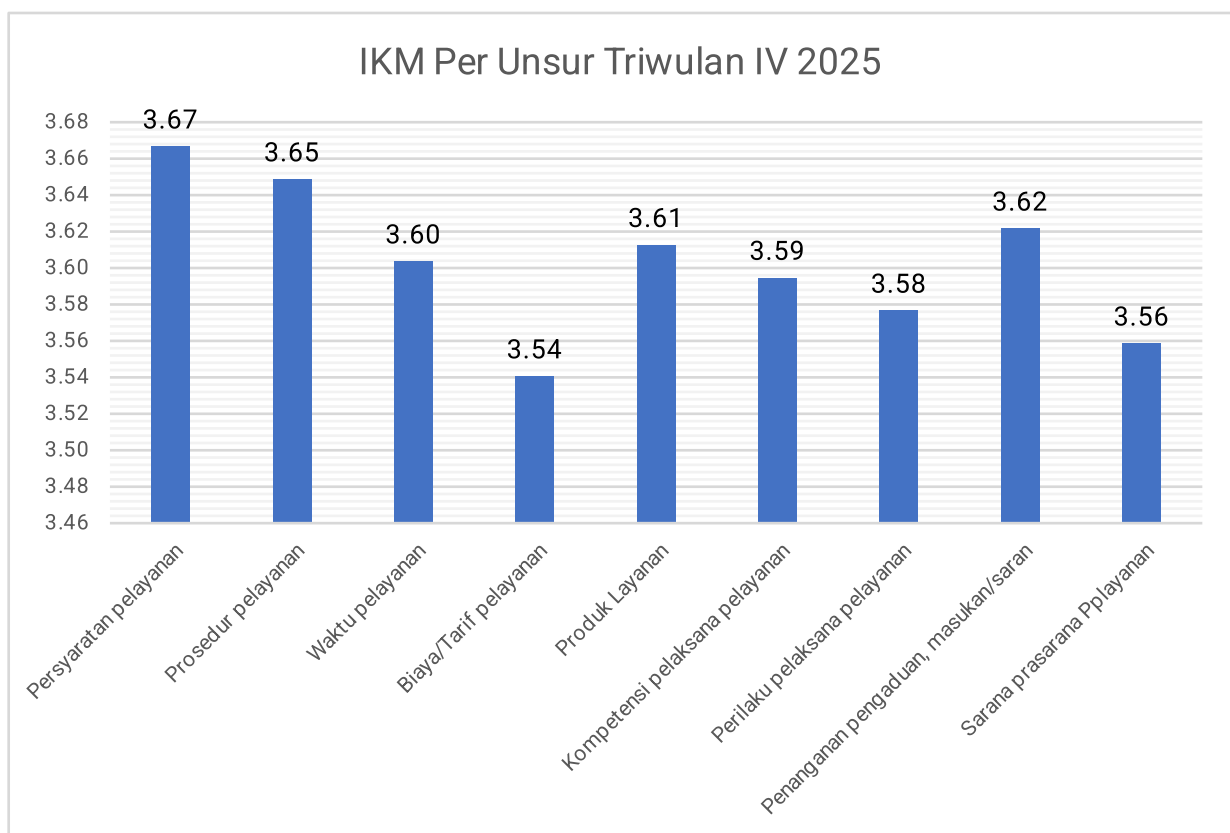
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 111 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	104	94%
		PEREMPUAN	7	6%
2	PENDIDIKAN			
		SD KE BAWAH	2	2%
		SLTP	8	7%
		SLTA	39	35%
		DIII	17	15%
		SI	39	35%
		S2	6	5%
3	PEKERJAAN			
		PNS	2	2%
		TNI	0	0%
		SWASTA	44	41%
		WIRAUSAHA	39	36%
		P.UKKP	23	21%
		PELAJAR	3	3%
4	JENIS LAYANAN			
		PERSETUJUAN BERLAYAR (PB)	14	20%
		SHTI	12	17%
		STBL KEDATANGAN	12	17%
		TAMBAT LABUH	12	17%
		LOGBOOK PENANGKAPAN IKAN	11	15%
		PENGUNAAN TANAH DAN BANGUNAN	10	14%
		SKKP	20	28%
		PAS MASUK	12	17%
		JASA KEBERSIHAN	8	11%

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
IKM per unsur	3,67	3,65	3,60	3,54	3,61	3,59	3,58	3,62	3,56
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,07 (Sangat Baik)								



1.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Jenis Layanan)

1. Pelayanan Persetujuan Berlayar (PB)

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : PERSETUJUAN BERLAYAR			
84,13			RESPONDEN			
			JUM LAH	:	14	orang
			JENIS KELAM IN	:	L	14 orang
				:	P	0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD	0 orang
				:	SM P	2 orang
				:	SM A	5 orang
				:	D III	5 orang
				:	S1	1 orang
				:	S2	1 orang
			Periode Survei	:	1/10/2025 s/d 31/12/2025	

2. Pelayanan Penerbitan Sertifikat Kelaikan Kapal (SKKP)

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : SKKP			
95,56			RESPONDEN			
			JUM LAH	:	20	orang
			JENIS KELAM IN	:	L	19 orang
				:	P	1 orang
			PENDIDIKAN	:	SD	0 orang
				:	SM P	1 orang
				:	SM A	16 orang
				:	D III	2 orang
				:	S1	0 orang
				:	S2	1 orang
			Periode Survei	:	1/10/2025 s/d 31/12/2025	

3. Pelayanan STBL Kedatangan

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : STBLK KEDATANGAN			
86,34			RESPONDEN			
			JUM LAH	:	12	orang
			JENIS KELAM IN	:	L	12 orang
				:	P	0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD	0 orang
				:	SM P	2 orang
				:	SM A	3 orang
				:	D III	3 orang
				:	S1	2 orang
				:	S2	2 orang
			Periode Survei	:	1/10/2025 s/d 31/12/2025	

4. Pelayanan Aktivasi E-Logbook

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : LOGBOOK		
91,92			RESPONDEN		
			JUMLAH	:	11 orang
			JENIS KELAMIN	:	L : 11 orang
				:	P : 0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD : 0 orang
				:	SMP : 3 orang
				:	SMA : 3 orang
				:	DIII : 4 orang
				:	S1 : 0 orang
				:	S2 : 1 orang
			Periode Survei	:	1/10/2025 s/d 31/12/2025

5. Pelayanan SHTI

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : SHTI		
90,74			RESPONDEN		
			JUMLAH	:	12 orang
			JENIS KELAMIN	:	L : 6 orang
				:	P : 6 orang
			PENDIDIKAN	:	SD : 0 orang
				:	SMP : 0 orang
				:	SMA : 0 orang
				:	DIII : 1 orang
				:	S1 : 11 orang
				:	S2 : 0 orang
			Periode Survei	:	1/10/2025 s/d 31/12/2025

6. Pelayanan Penggunaan Tanah dan Bangunan

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : PENGGUNAAN TANAH DAN BANGUNAN		
89,17			RESPONDEN		
			JUMLAH	:	8 orang
			JENIS KELAMIN	:	L : 8 orang
				:	P : 0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD : 0 orang
				:	SMP : 0 orang
				:	SMA : 1 orang
				:	DIII : 1 orang
				:	S1 : 6 orang
				:	S2 : 0 orang
			Periode Survei	:	1/10/2025 s/d 31/12/2025

7. Pelayanan Tambat Labuh

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : TAMBAT LABUH			
92,13			RESPONDEN			
			JUMLAH	:	12	orang
			JENIS KELAMIN	:	L	: 12 orang
				:	P	: 0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD	: 2 orang
				:	SM P	: 0 orang
				:	SM A	: 4 orang
				:	D III	: 1 orang
				:	S1	: 4 orang
				:	S2	: 1 orang
			Periode Survei : 1/10/2025 s/d 31/12/2025			

8. Pelayanan Jasa Kebersihan

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : JASA KEBERSIHAN			
93,40			RESPONDEN			
			JUMLAH	:	8	orang
			JENIS KELAMIN	:	L	: 8 orang
				:	P	: 0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD	: 0 orang
				:	SM P	: 0 orang
				:	SM A	: 2 orang
				:	D III	: 0 orang
				:	S1	: 6 orang
				:	S2	: 0 orang
			Periode Survei : 1/10/2025 s/d 31/12/2025			

9. Pelayanan Pas Masuk

NILAI IKM			NAMA LAYANAN : PAS MASUK			
88,66			RESPONDEN			
			JUMLAH	:	12	orang
			JENIS KELAMIN	:	L	: 12 orang
				:	P	: 0 orang
			PENDIDIKAN	:	SD	: 0 orang
				:	SM P	: 0 orang
				:	SM A	: 5 orang
				:	D III	: 0 orang
				:	S1	: 7 orang
				:	S2	: 0 orang
			Periode Survei : 1/10/2025 s/d 31/12/2025			

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 biaya/tarif pelayanan dengan nilai 3,54, sarana prasarana layanan dengan nilai 3,56, dan perilaku pelaksana pelayanan dengan nilai 3,58 memiliki nilai paling rendah dibanding dengan unsur-unsur yang lain. Sedangkan nilai paling tinggi persyaratan pelayanan dengan nilai 3,67.

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 :

- Fasilitas pelayanan kurang memadai

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

- 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.

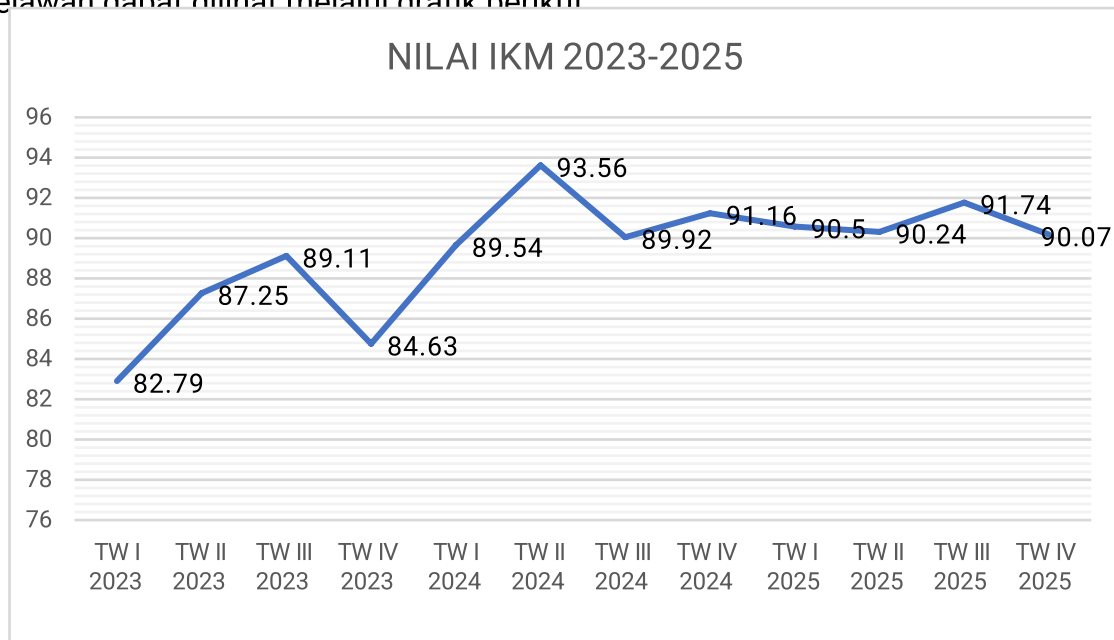
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya / tarif layanan	Memberikan informasi terkait dengan biaya layanan sesuai ketentuan PP No. 85 Tahun 2021 kepada pengguna layanan	√				Timja Kesyahbandaran, TKPU dan operasional
2	Sarana dan prasarana layanan	Perbaikan sarana dan prasarana ruangan pelayanan	√				Kesyahbandaran, TKPU dan operasional
3	Perilaku pelaksana layanan	Mengusulkan / mengikutsertakan petugas pelayanan untuk bimtek atau sosialisasi terkait kompetensi petugas	√				Kasubag Umum

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 penurunan dan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023-2025 pada Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Oktober hingga Desember 5, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Belawan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **90,07**.
- Dari sembilan (9) unsur pelayanan ada tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu biaya/tarif layanan, sarana prasarana layanan dan perilaku pelaksana layanan.

Belawan, Januari 2026
Kepala Pelabuhan

Mansur

LAMPIRAN

1. Kuesioner SKM



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT : PPS BELAWAN



<https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/53>



Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : PPS Belawan

Akun e-logbook penangkapan ikan yang teraktivasi

Data Responden

Waktu **15-Jan-2026**
Survey **15:33**

Nama

Jenis ☐ Perseorangan
Usaha ☐ Korporasi

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

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

Pendidik ☐ SD ☐ S1
an ☐ SMP ☐ S2
☐ SMA ☐ S3
☐ D3

Pekerjaa ☐ ASN ☐ Pegawai
n ☐ TNI/POLRI Swasta
☐ Pelaku ☐ Wirausaha
Usaha KKP Non KKP
☐ Pelajar /
Mahasiswa

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Tidak mudah

3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Tidak sesuai

6. Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan?

- ☐ Sangat Cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Lambat

7. Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan?

- ☐ Sangat Mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Kurang mudah

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 tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan?

- ☐ Sangat baik
- ☐ Baik
- ☐ Kurang baik
- ☐ Tidak baik

Kesimpulan

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



Kri
tik
da
n
Sa
ra
n

*) Harus diisi minimal 3 kata

2. Rekapitulasi data SKM

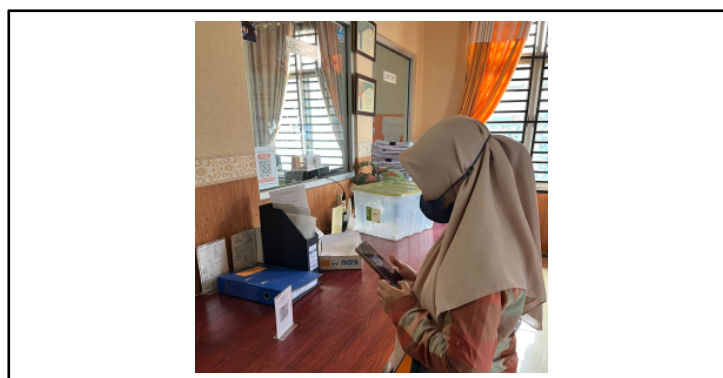
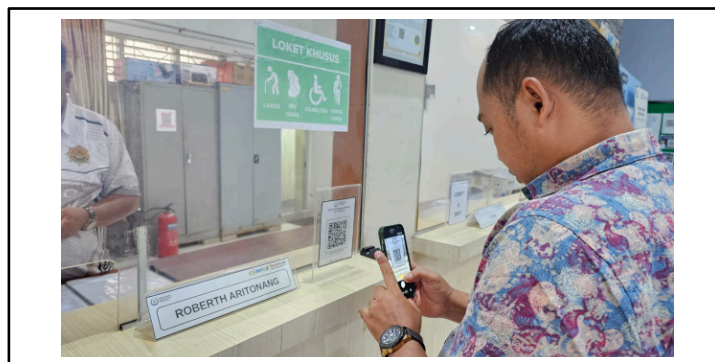
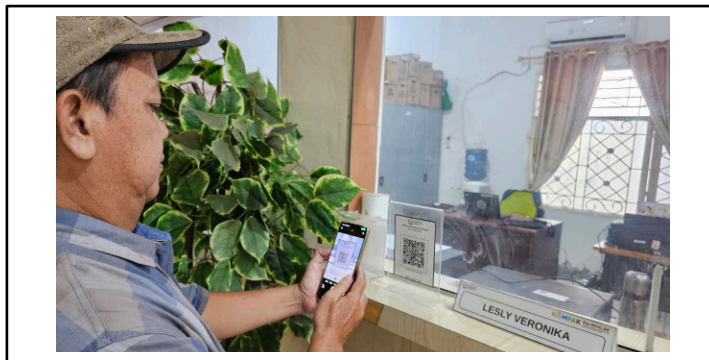
No	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
4	4	4	3	3	4	3	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	3	3	4	4
8	3	4	3	3	3	4	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3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

29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	4	4	3	4	4
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4
48	3	3	4	4	3	4	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	4	4	3	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	4	3	4	3	3	4	3

62	3	4	4	3	3	3	3	3	4
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	3	4	4	4	4	4	3
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	3	4	4	4	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3
72	4	3	3	3	4	3	3	4	4
73	4	4	3	3	4	3	4	4	4
74	4	4	3	3	4	4	4	4	3
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4
76	4	3	3	3	3	4	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	3	3	3	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	4	3	3	4	3	3	4	3
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3

95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI	407	405	400	393	401	399	397	402	395	
Nilai Rata-rata	3.67	3.65	3.60	3.54	3.61	3.59	3.58	3.62	3.56	
NRR Tertimbang	0.41	0.41	0.40	0.39	0.40	0.40	0.40	0.40	0.40	3.60
IKM Unit Pelayanan										90.07

3. Dokumentasi lainnya terkait pelaksanaan SKM



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Periode Triwulan III 2025**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
PELABUHAN PERIKANAN SAMUEDERA BELAWAN
TAHUN 2025**

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 III 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan III 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,72	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,64	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,64	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	3,68	Sangat Baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,71	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,55	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,65	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,74	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,68	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 TW III 2025

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Waktu layanan	Memberikan informasi dan mengingatkan kembali terkait waktu layanan kepada petugas layanan dan pengguna layanan				√	Timja Kesyahbandara n, TKPU dan operasional
2	Produk layanan	Melakukan publikasi terkait dengan produk layanan di PPS Belawan				√	Kesyahbandara n, TKPU dan operasional
3	Kompetensi petugas layanan	Mengusulkan / mengikutsertakan petugas pelayanan untuk bimtek atau sosialisasi terkait kompetensi petugas				√	Kasubag Umum

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	Menginformasikan kembali terkait waktu layanan	Sudah	Melakukan publikasi terkait waktu layanan diruang pelayanan		Tidak ada

					
2	Melakukan publikasi terkait dengan produk layanan di PPS Belawan	Sudah	Menempelkan scan produk layanan atau SOP di ruang pelayanan dan sosial media	 	Tidak ada

3.	Kompetensi petugas layanan	Sudah	Mengikuti kegiatan Bimtek peningkatan kompetensi petugas kompetensi SDM pelayanan publik kelompok rentan di BP2MHKP Medan II		Tidak ada
----	----------------------------	-------	--	--	-----------

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, Januari 2026
Kepala Pelabuhan

Mansur