

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN BELAWAN
TRIWULAN 4 TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

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

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

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



Belawan, 2 Januari 2025

Kepala Stasiun PSDKP Belawan

Muhamad Syamsu Rokhman

NIP. 19780901 200212 1 002

DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Jumlah Responden SKM	7
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan SLO	7
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan LVHPI	8
BAB IV. ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1. Analisa Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan ...	10
4.2. Rencana Tindak Lanjut	11
4.3. Tren Hasil SKM	11
BAB V. KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	15
2. Hasil Pengolahan Data	20
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	23
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	24

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit

- pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
 4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu setiap 3 (tiga) bulan sekali atau per triwulan, yaitu pada Bulan Oktober - Desember 2024. Pengumpulan data dilakukan pada tiap tiap periode pada Tahun yang sama. Sedangkan pengolahan sudah dilakukan secara komputerisasi sehingga Stasiun PSDKP Belawan hanya perlu Menyusun Laporan Pelaksanaan SKM maksimal 7 Hari kerja setelah periode triwulan tersebut berakhir.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Stasiun PSDKP Belawan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Stasiun PSDKP Belawan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 634 Pelaku Usaha. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 234 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)
10	10	220	140	1200
15	14	230	144	1300
20	19	240	148	1400
25	24	250	152	1500
30	28	260	155	1600
35	32	270	159	1700
40	36	280	162	1800
45	40	290	165	1900
50	44	300	169	2000
55	48	320	175	2200
60	52	340	181	2400
65	56	360	186	2600
70	59	380	191	2800
75	63	400	196	3000
80	66	420	201	3500
85	70	440	205	4000
90	73	460	210	4500
---	---	---	---	---

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden SKM

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV Tahun 2024, Stasiun PSDKP Belawan telah melaksanakan survey terhadap 56 Pelaku usaha untuk layanan penerbitan dokumen Surat Laik Operasi (SLO) dan 8 Pelaku Usaha untuk layanan penerbitan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI). Adapun profil responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Profil Responden SKM TW IV Tahun 2024 Stasiun PSDKP Belawan

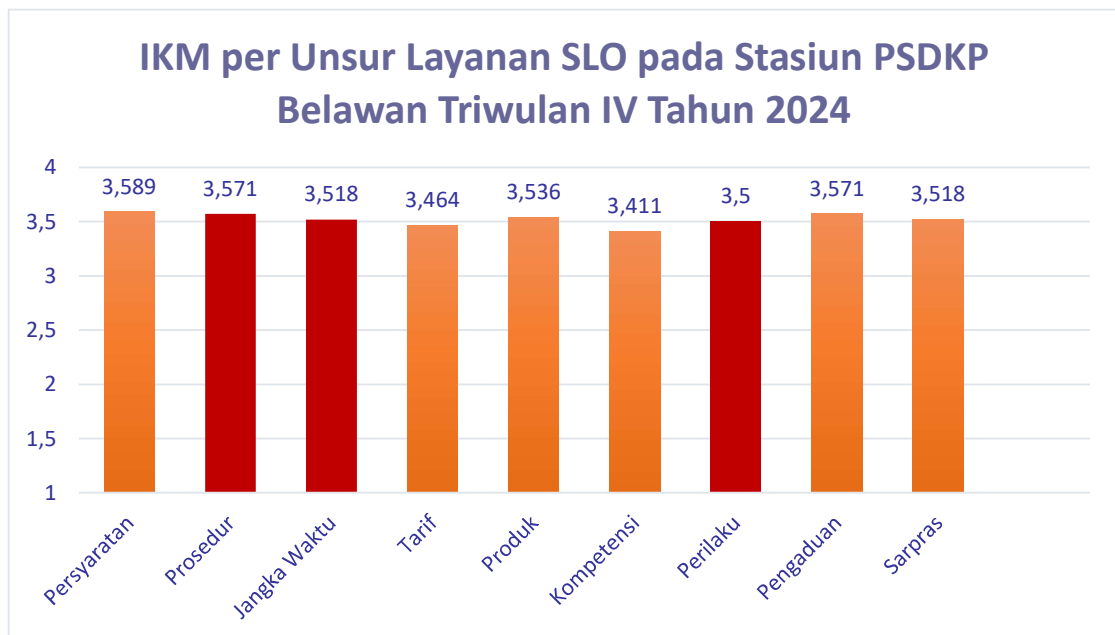
SLO			LVHPI		
Responden	Usia (Tahun)	Pendidikan	Responden	Usia (Tahun)	Pendidikan
Pria: 53 Orang Wanita: 3 Orang Total: 56 Orang	<25: 1 Orang 25-45: 29 Orang 45-60: 17 Orang >60: 9 Orang	≤SMA: 49 Orang D1-D3: 2 Orang ≥D4/S1: 5 Orang	Pria: 3 Orang Wanita: 5 Orang Total: 8 Orang	<25: 2 Orang 25-45: 5 Orang 45-60: 1 Orang >60: 0 Orang	≤SMA: 1 Orang D1-D3: 0 Orang ≥D4/S1: 7 Orang

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan SLO

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,589	3,571	3,518	3,464	3,536	3,411	3,500	3,571	3,518
Kategori	A	A	B	B	A	B	B	A	B

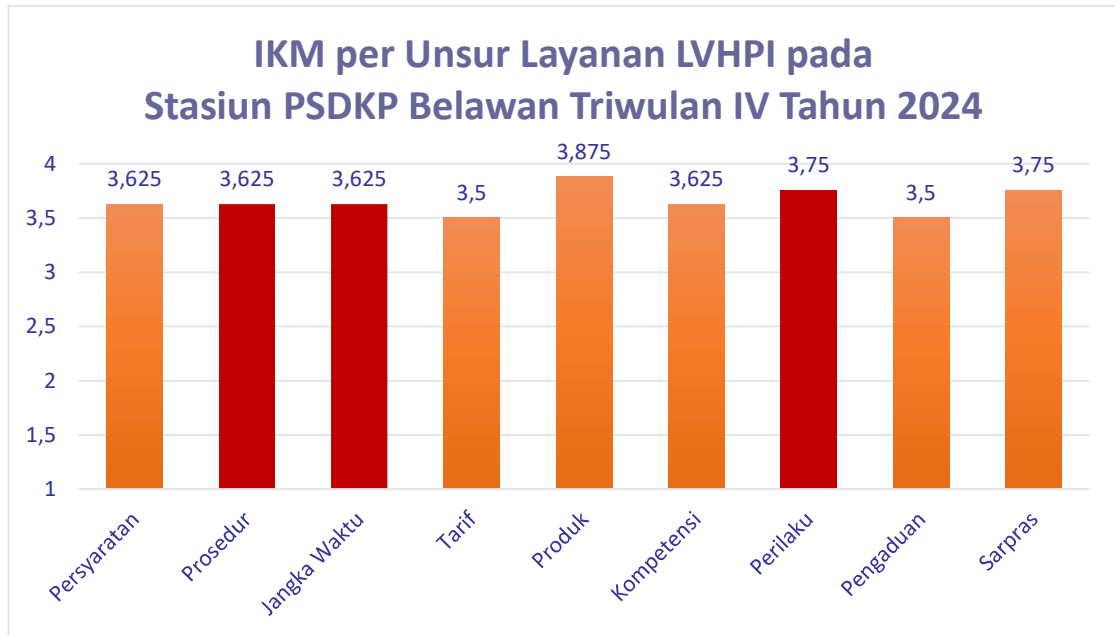
IKM UPP	88,00 (B atau Baik)
----------------	----------------------------



3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan LVHPI

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,625	3,625	3,625	3,500	3,875	3,625	3,750	3,500	3,750
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	B	A
IKM UPP	91,32 (A atau Sangat Baik)								



BAB IV

ANALISA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pelayanan penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) Stasiun PSDKP Belawan pada periode Triwulan IV Tahun 2024 adalah:

1. Nilai tertinggi berasal dari unsur Kesesuaian Persyaratan dengan 3,589, diikuti dengan unsur Penanganan Pengaduan dan Prosedur Pelayanan yang sama sama memperoleh nilai yaitu 3,571;
2. Nilai terendah diperoleh dari unsur perilaku kompetensi petugas yaitu 3,411.

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

- “Mohon apk e-slo diperbaiki lagi karena sering eror dan lelet sehingga pelayanan terganggu bahkan tertunda tidak berfungsi”;
- “Sistem aplikasi selalu eror mohon diperbaiki”

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

- Pelayanan penerbitan SLO dilakukan melalui aplikasi E-SLO, dan pada saat terjadi eror, pelaku usaha akan menyampaikan kepada petugas secara personal dan tidak dapat langsung diselesaikan oleh petugas di Stasiun PSDKP Belawan;
- Personel PSDKP tidak bisa langsung menanggulangi permasalahan, karena tim ahli IT berada di Jakarta, sehingga pelaku usaha merasa bahwa aduannya tidak semua ditanggapi, bahkan diluar jam kerja;
- Diduga bahwa unsur yang rendah tersebut diduga karena petugas tidak dapat langsung menyelesaikan permasalahan aplikasi e-slo.

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pelayanan penerbitan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) Stasiun PSDKP Belawan pada periode Triwulan IV Tahun 2024 adalah:

1. Nilai tertinggi diperoleh dari unsur kesesuaian pelayanan dengan nilai 3,875, diikuti dengan unsur Perilaku Petugas Pelayanan serta unsur Kualitas Sarana dan Prasarana yang sama sama memiliki nilai 3,750;
2. Nilai terendah adalah Kesuaian Biaya dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,500.

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

- “Petugas memiliki sikap yang baik dan bekerja serta memberikan pelayanan yang sangat baik, responsif dan cepat”
- “Petugas sangat responsif dan cepat dalam memproses LVHPI, pelayanan yang diberikan sangat baik”

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

- Pelaku usaha pada dasarnya telah mengikuti alur proses dan memahami prosedur pengajuan LVHPI;
- Terkadang pelaku usaha berkonsultasi yang direspon dengan baik, sesuai dengan masukan yang ada. Namun diduga pelaku usaha juga merasa ingin mendapat *feedback* dari petugas.

Adapun Nilai IKM Stasiun PSDKP Belawan secara keseluruhan adalah 88,41 (sangat baik).

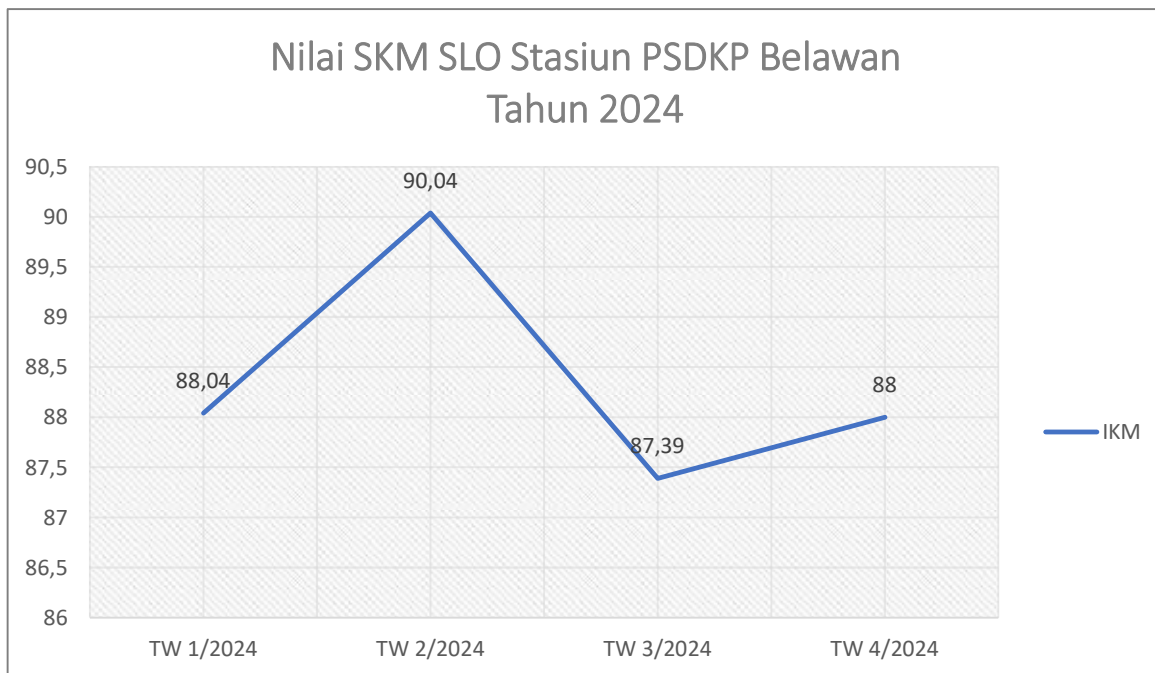
4.2 Rencana Tindak Lanjut

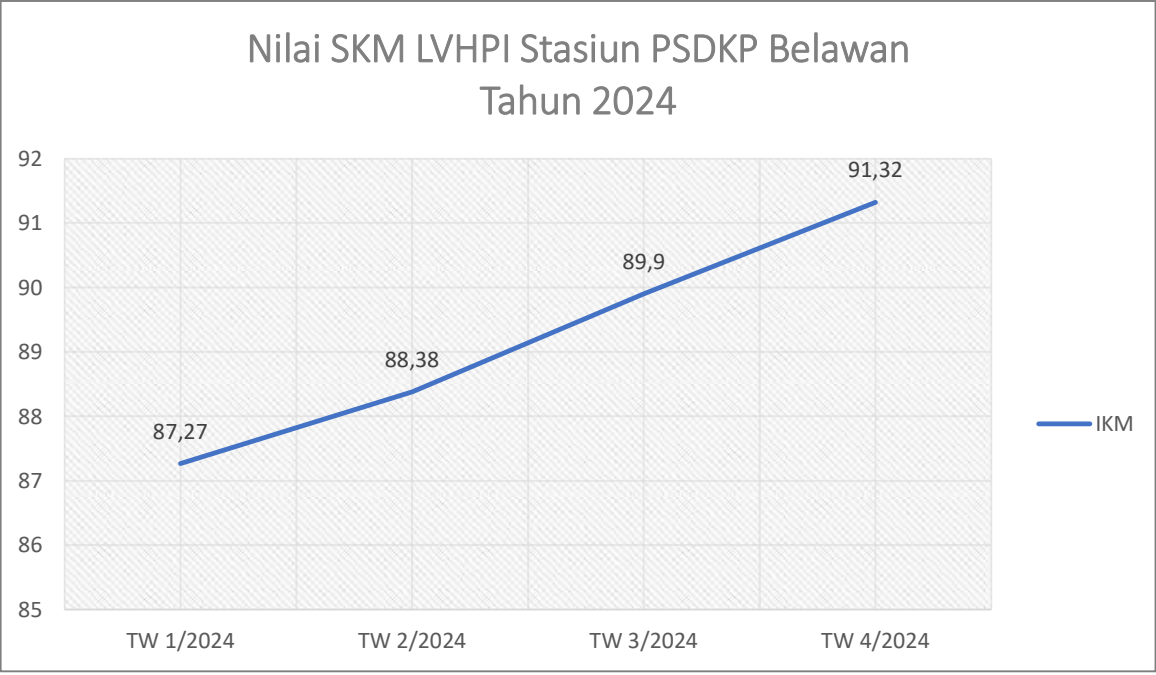
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Dikarenakan terdapat kesamaan antara kekurangan dalam pelayanan SLO dan LVHPI Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilakukan terdapat pada Tabel berikut

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Petugas (SLO) Penanganan pengaduan (LVHPI)	Aktif bertanya kepada pelaku usaha perihal kendala yang mungkin dialami oleh pelaku usaha	√				Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan penerbitan Surat Laik Operasi (SLO) dan LVHPI Stasiun PSDKP Belawan dapat dilihat melalui grafik berikut :





BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Bulan Juli hingga Desember Tahun 2024 ini, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk penerbitan dokumen Surat Laik Operasi (SLO) di Stasiun PSDKP Belawan secara umum mencerminkan kualitas yang baik dengan nilai SKM 88,00;
- Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk penerbitan dokumen Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) di Stasiun PSDKP Belawan secara umum mencerminkan kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91,32;
- Unsur Penilaian terendah baik dalam pelayanan SLO maupun LVHPI bahkan masih dalam kategori “baik”;
- Terdapat kenaikan nilai IKM pada pelayanan SLO dan LVHPI, dibandingkan dengan periode sebelumnya;
- Seluruh rencana tindak lanjut, sudah dilaksanakan oleh Stasiun PSDKP Belawan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner

Nama_Layanan	Jenis_Kelamin	Usia_Response	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayan publik bagus
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Petugas slo bagus
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayan publik bagus
SLO	L	46-60	S1	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	Aa aa aa
SLO	L	46-60	S1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Terus di tingkatkan lagi.
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Psdkp pantang tercela
SLO	L	25-45	SD	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan baik dan bagus
SLO	P	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	pelayanannya sangat baik dan ramah
SLO	L	>60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	Sikap pelayanannya baik sekali
SLO	L	25-45	S1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan bagus dan cepat
SLO	L	>60	S1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan bagus, cepat, dan juga sopan
SLO	L	>60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Keterampilan pelayanan yang baik
SLO	P	46-60	SD	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	petugas baik dan ramah, suka membantu saya jika tidak tahu, pelayanan gratis dan bagus
SLO	L	>60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sikap Layanan yang ramah dan baik
SLO	L	46-60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Mantab dan cepat
SLO	L	46-60	SD	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan baik dan cepat
SLO	L	46-60	D3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan Tepat Waktu
SLO	L	>60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan nya baik sekali
SLO	L	>60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanannya Sangat Ramah dan Baik
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Petugas Ramah, baik dan cekatan
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat baik, petugas ramah, cekatan dan baik
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan sangat baik
SLO	L	<25	SD	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah sangat sesuai
SLO	L	25-45	SD	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	SEBAGAI SARAN KEDEPANNYA DIHARAPKAN SLO, HPKB DAN HPKD HENDAKNYA DALAM BENTUK APLIKASI MOBILE, SEHINGGA MEMUDAHKAN DALAM KEGIATAN PERIKANAN
SLO	L	46-60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tidak ada komentar
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	Mantap Kompak Terpercaya
SLO	P	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pengurusan SLO Dikantor PSDKP panipahan mudah dan cepat
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pengurusan SLO Dikantor PSDKP panipahan sangat cepat
SLO	L	46-60	SD	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Petugas slo bagus
SLO	L	46-60	SD	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	petugas slo panipahan bagus
SLO	L	46-60	SD	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan slo Bgus
SLO	L	25-45	SD	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan SLO bagus
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayan wilker bagus
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan psdkp baik
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayanan menerapkan aturan

SLO	L	>60	SMP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayan publik baik
SLO	L	>60	SMP	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Pelayan publik ramah
													mohon kolom master di perbaiki kembali,krena dengan ada nya kolom itu,dpt sedikit mempermudah kita untuk menyimpan berkas,seperti smp,surat ukur,skk,dll,tanpa harus mengupload nya brulang2,terima
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	Aplikasi sering error, harus di benahi lagi dan di perbaiki
SLO	L	25-45	S1	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Aplikasi eslo dipermohonan mohon timbulkn lagi
SLO	L	46-60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Tingkat sinyal aplikasi eslo
SLO	L	46-60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sopan .Rama .baik .
SLO	L	46-60	SMP	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sopan .Rama .baik .dan murah respon ada masalah
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	1.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Sopan .Rama .baik .dan murah respon ada masalah
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tolong pelayanannya ditingkatkan
SLO	L	46-60	D3	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pertahankan kinerja yg sangat
SLO	L	25-45	SMA	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Tidak ada saran
													aplikasi sering eror sehingga pelayanan terganggu dan keberangkatan kapal
SLO	L	46-60	SD	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	1.00	1.00	4.00	2.00	Aplikasi selalu error mohon di
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Aplikasi nya sering error mohon di perbaiki
SLO	L	46-60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sukses selalu psdkp
SLO	L	>60	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Semoga bisa konsisten seperti ini pelayanan nya
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	mohon apk e-slo diperbaiki lagi karena sering eror dan lelet sehingga pelayanan terganggu
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	maksimalkan lagi sinyal dan
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sistem aplikasi selalu eror Mohon di perbaiki
SLO	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	1.00	4.00	4.00	4.00	Jangan sering error aplikasi e SLO

Nama_L ayanan	Jenis_K elamin	Usia_Re sponde	Pendi dikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
LVHPI	P	25-45	S1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Petugas memiliki sikap yang baik dalam bekerja serta memberikan pelayanan yang sangat baik, responsif dan cepat.
LVHPI	P	<25	S1	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	layanan mudah di mengerti dan
LVHPI	L	<25	S1	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	BAGUS DAN LEBIH KOMPETEN
LVHPI	P	25-45	S1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Petugas sangat responsif dan cepat dalam memproses LVHPI.
LVHPI	P	25-45	S1	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	Pelayanan yang diberikan sangat
													JAYA SELALU
LVHPI	P	25-45	S1	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	terus dapat membantu untuk mengarahkan kami dalam pengurusan LVHPI
LVHPI	L	46-60	S1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Mantaaapp... Pertahankan...
LVHPI	L	25-45	SMA	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	KKP mantap Terpercaya Kompak

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

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

UNIT PELAYANAN : Stasiun PSKDP Belawan
JENIS LAYANAN : Surat Laik Operasi (SLO)
PERIODE : Triwulan IV Tahun 2024

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	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	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	3	3	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	1	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	3	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	3	4	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3
39	3	3	3	4	3	3	4	3	3
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	1	3	3	3	3	3
43	3	3	3	1	3	3	4	3	3
44	3	3	3	1	3	3	4	3	3
45	4	4	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	2	4	3	1	1	4	2
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	2	4	2	1	2	3	2
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	1	4	4	4

SNilai /Unsur	201	200	197	194	198	191	196	200	197
NRR / pertanyaan	3,589	3,571	3,518	3,464	3,536	3,411	3,500	3,571	3,518
NRR tertbg/ pertanyaan	0,399	0,397	0,391	0,385	0,393	0,379	0,389	0,397	0,391
NRR tertbg/unsur	0,399								
								*)	**) 87,996
IKM Unit pelayanan								3,520	87,996

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,589
U2	Prosedur Pelayanan	3,571
U3	Kecepatan Pelayanan	3,518
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,464
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,536
U6	Kompetensi Petugas	3,411
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500
U8	Penanganan Pengaduan	3,571
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,518

IKM UNIT PELAYANAN :								88,00	
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--------------	--

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

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

UNIT PELAYANAN : STASIUN PSDKP BELAWAN
JENIS LAYANAN : LEMBAR VERIFIKASI HASIL PENDARATAN IKAN (LVHPI)
Periode : TRIWULAN IV TAHUN 2024

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	4	3	3	3	4
3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	4	3	4	3	4
6	4	4	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
SNilai /Unsur	29	29	29	28	31	29	30	28	30
NRR / pertanyaan	3,625	3,625	3,625	3,500	3,875	3,625	3,750	3,500	3,750
NRR tertbg/ pertanyaan	0,403	0,403	0,403	0,389	0,431	0,403	0,417	0,389	0,417
NRR tertbg/unsur	0,403								
IKM Unit pelayanan							*) 3,653	**) 91,319	

Keterangan :

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

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,625
U2	Prosedur Pelayanan	3,625
U3	Kecepatan Pelayanan	3,625
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,500
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,875
U6	Kompetensi Petugas	3,625
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,750
U8	Penanganan Pengaduan	3,500
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,750

IKM UNIT PELAYANAN :							91,32
-----------------------------	--	--	--	--	--	--	--------------

Mutu Pelayanan : Sangat Baik

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

Susan KKP

Dashboard

Mapping Data

Laporan

Data Detail

Rekap per UPP per Unsur

Rekap SKM per Layanan

Rekap SKM per UPP

Rekap SKM per Eselon

Upload Laporan Money

Resume Laporan Money

PAGES

Download

Profile

Logout

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

Triwulan 4

2024

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 4/2024

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	Stasiun PSDKP Belawan	2024	4	Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan	8	3.63	3.63	3.63	3.50	3.88	3.63	3.75	3.50	3.75	3.65	91.32
psdkp	Stasiun PSDKP Belawan	2024	4	Surat Laik Operasi	56	3.59	3.57	3.52	3.46	3.54	3.41	3.50	3.57	3.52	3.52	88.00

Showing 1 to 2 of 2 entries

Susan KKP

Dashboard

Mapping Data

Laporan

Data Detail

Rekap per UPP per Unsur

Rekap SKM per Layanan

Rekap SKM per UPP

Rekap SKM per Eselon

Upload Laporan Money

Resume Laporan Money

PAGES

Download

Profile

Logout

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM

Triwulan 4

2024

Submit

50 Data terakhir Tw 4/2024, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10

entries per page

PSDKP Belawan

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Stasiun PSDKP Belawan	2024	4	4.84	88.41	64

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download Data

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun PSDKP Belawan perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

II. DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survey kepuasan masyarakat oleh Stasiun PSDKP Belawan periode Triwulan III 2024 terhadap dua produk layanan yaitu SLO dan LVHPI menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM SLO Periode Triwulan III 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,598	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,517	B
3	Waktu Penyelesaian	3,517	B
4	Biaya/Tarif	3,471	B
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,506	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,448	B
7	Perilaku Pelaksana	3,402	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,540	A
9	Sarana dan Prasarana	3,460	B

Tabel 2. Ringkasan Hasil SKM LVHPI Periode Triwulan III 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,818	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,636	A
3	Waktu Penyelesaian	3,364	B
4	Biaya/Tarif	3,636	A

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,636	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,364	B
7	Perilaku Pelaksana	3,545	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,727	A
9	Sarana dan Prasarana	3,636	A

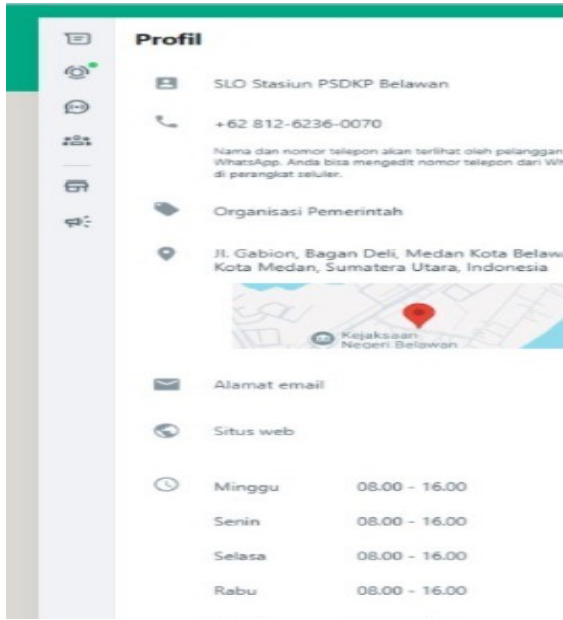
Berdasarkan ringkasan hasil SKM pada triwulan III 2024, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari unsur-unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

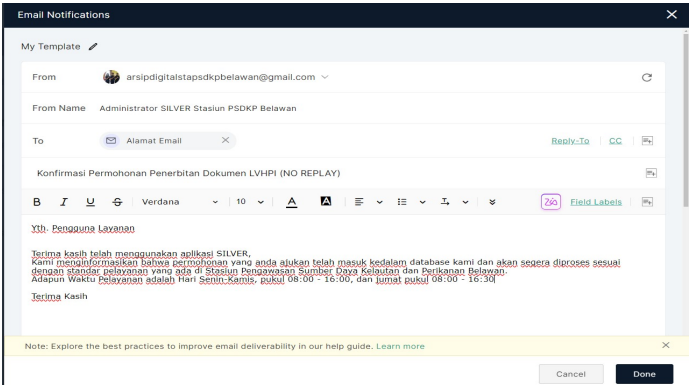
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2024)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Perilaku Petugas Pelaksana (SLO)	Menambahkan keterangan hari dan waktu layanan pada grup WA SLO				√	Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan
2	Kecepatan Pelayanan (LVHPI)	Menambahkan keterangan hari dan waktu layanan pada email balasan SILVER				√	Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan

III. REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Menambahkan keterangan hari dan waktu layanan pada grup WA SLO	Menambahkan informasi waktu layanan pada grup aplikasi <i>whatssup</i> perihal waktu layanan, sehingga pelaku usaha dapat mengetahui bahwa apabila terdapat kendala diluar waktu pelayanan, maka akan direspon pada waktu selanjutnya		Terkadang pelaku usaha membaca namun tidak terlalu memahami bahwa waktu pelayanan telah dipublikasikan sesuai dengan standar pelayanan

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
2	Menambahkan keterangan hari dan waktu layanan pada email balasan SILVER	Menambahkan waktu pelayanan pada email <i>autoreplay</i> setelah pelaku usaha mengajukan permohonan LVHPI		Diperlukan ketelitian dalam membaca dan memahami pemberitahuan yang telah disampaikan

IV. KESIMPULAN

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

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