

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



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

KATA PENGANTAR

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

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

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



Belawan, 10 April 2025

Di Stasiun PSDKP Belawan

mad Syamsu Rokhman
19780901 200212 1 002

DAFTAR ISI

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

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

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

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

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

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Pelaksana SKM

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

2.2. Metode Pengumpulan Data

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

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

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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

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

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Jumlah Responden SKM

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan I Tahun 2025, Stasiun PSDKP Belawan telah melaksanakan survey terhadap 54 Pelaku usaha. Adapun profil responden dapat dilihat pada Tabel 2.

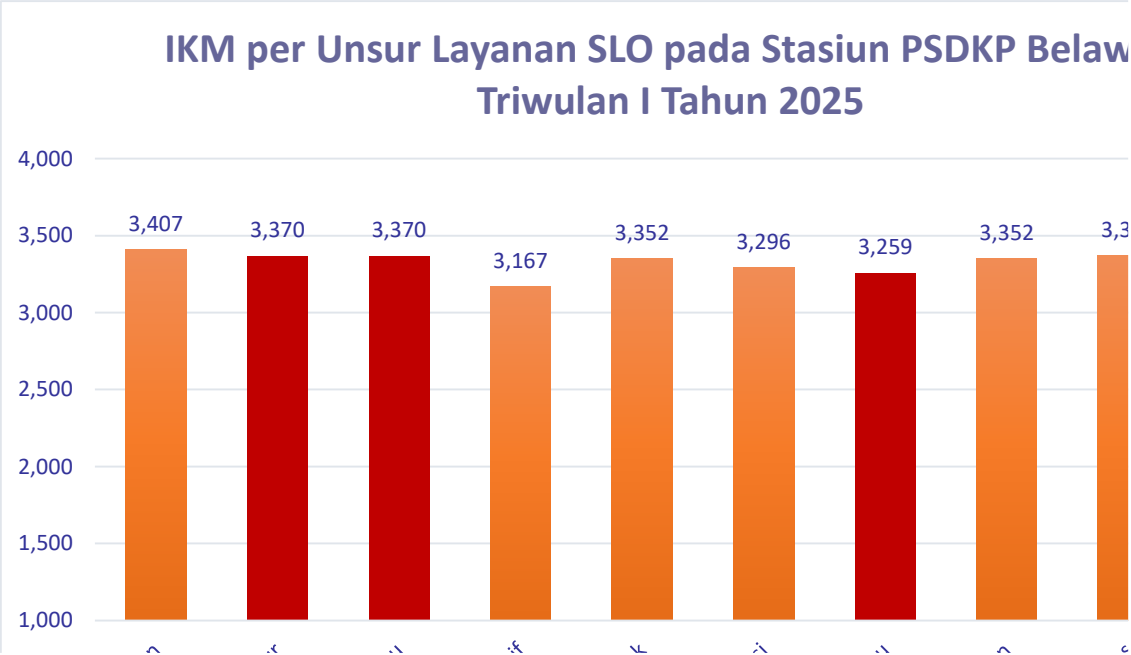
Profil Responden SKM TW I Tahun 2025 Stasiun PSDKP Belawan

SLO		
Responden	Usia (Tahun)	Pendidikan
Pria: 52 Orang Wanita: 2 Orang Total: 54 Orang	<25: 1 Orang 25-45: 20 Orang 45-60: 24 Orang >60: 9 Orang	≤SMA: 41 Orang D1-D3: 2 Orang ≥D4/S1: 11 Orang

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan SLO

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,407	3,370	3,370	3,167	3,352	3,296	3,259	3,352	3,370
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM UPP	83,18 (B atau 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 I Tahun 2025 adalah:

1. Nilai tertinggi berasal dari unsur Kesesuaian Persyaratan dengan 3,407, diikuti dengan unsur Prosedur Pelayanan dan Kecepatan Pelayanan yang sama sama memperoleh nilai yaitu 3,370;
2. Nilai terendah diperoleh dari unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya yaitu 3,167.

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:

- “Waktu pelayanan lebih dipercepat”;
- “Waktu pelayanan agar lebih diperhatikan”

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

- Pelaku usaha masih ada salah persepsi terkait nilai unsur biaya, untuk penerbitan SLO tidak dikenakan biaya namun dalam pemberian nilai unsur tersebut pelaku usaha masih ada yang bingung;
- Pelayanan penerbitan SLO melalui aplikasi E-SLO yang dikelola oleh Pusdatin KKP sehingga saat terjadi error petugas pelayanan tidak bisa langsung menyelesaikan permasalahan karena akan dilaporkan terlebih dahulu ke Pusat.

Adapun Nilai IKM Stasiun PSDKP Belawan secara keseluruhan adalah 83,18 (baik).

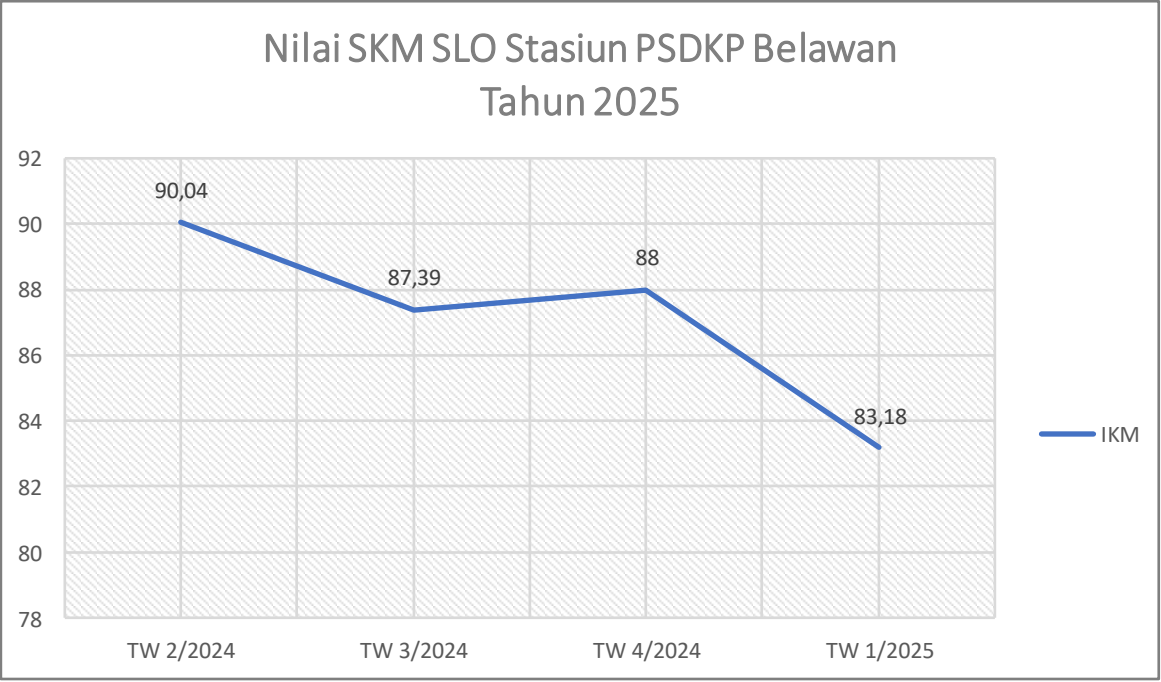
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

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

4.3 Tren Nilai SKM

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



BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk penerbitan dokumen Surat Laik Operasi (SLO) di Stasiun PSDKP Belawan secara umum mencerminkan kualitas yang baik dengan nilai SKM 83,18;
- Unsur Penilaian terendah baik dalam pelayanan SLO bahkan masih dalam kategori “baik”;
- Terdapat penurunan nilai SKM pelayanan SLO dibandingkan dengan periode sebelumnya diharapkan setelah ada tindak lanjut untuk periode berikutnya ada peningkatan;
- Seluruh rencana tindak lanjut, sudah dilaksanakan oleh Stasiun PSDKP Belawan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner

Nama_Layana	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
SLO	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	waktu pelayanan agar lebih diperhatikan....
SLO	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	waktu pelayanan lebih dipercepat..
SLO	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Semakin di tingkatkan lagi
SLO	L	<25	D3	pelajar	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Keren Mantap Bagus
SLO	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	3	3	4	3	3	3	3	4	V v v
SLO	L	46-60	S1	P.UKPP	4	3	3	4	3	3	3	3	3	Aa a b
SLO	L	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus dan lanjutkan
SLO	L	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus dan lanjutkan
SLO	L	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sudah bagus dan lanjutkan
SLO	L	25-45	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Waktu pelayanan lebih dipercepat
SLO	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	waktu pelayanan lebih dipercepat
SLO	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Pelayanan sudah mudah dan harap ditingkatkan
SLO	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	3	4	4	4	4	4	The best pelayanan publik
SLO	L	25-45	S2	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan terbaik
SLO	L	46-60	S1	P.UKPP	3	3	3	1	3	3	2	2	4	Lanjutkan terussss joss
SLO	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	2	3	1	3	2	2	2	3	Ikhlas lah dalam bekerja
SLO	L	25-45	S1	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harus lebih baik lagi
SLO	L	25-45	S1	pelajar	2	3	3	1	3	2	3	3	1	Harus lebih baik lagi dan ikhlas dalam bekerja untuk bapak2 satwas
SLO	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga makin baik
SLO	L	>60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan cepat, mudah dan lancar, petugas juga baik dan ramah
SLO	L	>60	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas baik dan ramah
SLO	L	>60	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas ramah dan baik
SLO	L	25-45	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pembuatan izin SLO mudah dan cepat
SLO	L	>60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ijin SLO cepat dan mudah, bagus
SLO	L	>60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pembuatan izin slo mudah dan cepat
SLO	L	>60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan cepat dan mudah, petugas baik
SLO	L	>60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan cepat dan mudah
SLO	P	46-60	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas baik, ramah dan sopan
SLO	L	46-60	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayan baik dan sopan
SLO	P	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Agar pelayanan di lapangan tetap berjalan dengan lancar , maka efesiensi anggaran diminta untuk di tiadakan Terimakasih
SLO	L	>60	S1	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Diharapkan kepada pemerintah agar efesiensi anggaran di tiadakan, Karena dapat menyebabkan petugas susah turun ke lapangan, Terimakasih
SLO	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar pelayanannya Lebih prima dan cepat.
SLO	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar pelayanannya bisa lebih cepat

SLO	L	46-60	SMA	P.UKKP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Agar memberikan pelayanan yg lebih baik lagi...
SLO	L	46-60	D3	P.UKKP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Tetap memberikan pelayanan terbaik.
SLO	L	25-45	S2	P.UKKP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tetap memberikan pelayanan yang terbaik
SLO	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	1	3	2	2	3	3	Orang y baik dan sopan dan ramah
SLO	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	1	3	3	2	3	2	Sopan .baik dan ramah
SLO	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	1	2	2	2	3	3	Ramah dan baik
SLO	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	1	3	3	2	3	3	Ramah .sopan dan baik dan mengarah yang terbaik
SLO	L	25-45	SMA	pelajar	3	3	3	1	2	4	2	3	3	Sopan.ramah dan selalu memperhatikan keluhan pelayanan
SLO	L	25-45	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk petugas pelayanan sangat baik dan maksimal
SLO	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 SANGAT BAIK SEKALI
SLO	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Pelayanan psdkp memuaskan
SLO	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat puas dengan pelayanan psdkp tg balai asahan pertahankan pelayanan prima.
SLO	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat puas dengan pelayanan psdkp tg balai asahan
SLO	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat puas dengan pelayanan psdkp tg balai asahan
SLO	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4 Sangat puas dengan pelayanan psdkp tg balai asahan
SLO	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Petugas menerap kan no gratifikasi
SLO	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Petugas baik ramah
SLO	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Pelayanan bersih dari gratifikasi
SLO	L	46-60	SMP	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Petugas pelayanan slo bagus
SLO	L	46-60	SD	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Petugas pelayanan slo disiplin
SLO	L	>60	SMP	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3 Pelayanan slo bersih

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

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

UNIT PELAYANAN
JENIS LAYANAN
PERIODE

: Stasiun PSKDP Belawan
: Surat Laik Operasi (SLO)
: Triwulan I Tahun 2025

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	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	4	3	3	4	3	3	3	3	4
6	4	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	1	3	3	2	2	4
16	3	2	3	1	3	2	2	2	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	2	3	3	1	3	2	3	3	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	1	3	2	2	3	3
38	3	3	3	1	3	3	2	3	2
39	3	3	3	1	2	2	2	3	3
40	3	3	3	1	3	3	2	3	3
41	3	3	3	1	2	4	2	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
SNilai /Unsur	184	182	182	171	181	178	176	181	182
NRR / pertanyaan	3,407	3,370	3,370	3,167	3,352	3,296	3,259	3,352	3,370
NRR tertbg/ pertanyaan	0,379	0,374	0,374	0,352	0,372	0,366	0,362	0,372	0,374
NRR tertbg/unsur	0,379								
IKM Unit pelayanan								*) 3,327	**) 83,179

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

- **)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang

= Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi

Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,407
U2	Prosedur Pelayanan	3,370
U3	Kecepatan Pelayanan	3,370
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,167
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,352
U6	Kompetensi Petugas	3,296
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,259
U8	Penanganan Pengaduan	3,352
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,370

IKM UNIT PELAYANAN :**83,18****Mutu Pelayanan : Baik**

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

←

→

↺

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan_rekap_upp_unsur_v/2025/1

🔍

☆

📄

Verifikasi diri Anda

⋮

Susan KKP

Stasiun PSDKP Belawan

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 Movev

Resume Laporan Movev

PAGES

Download

Profile

Logout

Laporan SKM Resume

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP per Layanan

Data IKM

Triwulan 1

2025

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2025

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	2025	1	Surat Laik Operasi	54	3.41	3.37	3.37	3.17	3.35	3.30	3.26	3.35	3.37	3.33	83.18

Showing 1 to 1 of 1 entries

Download Data

←

→

↺

ptsp.kkp.go.id/skm/p/laporan_rekap_upp_v/2025/1

🔍

☆

📄

Verifikasi diri Anda

⋮

Susan KKP

Stasiun PSDKP Belawan

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 Movev

Resume Laporan Movev

PAGES

Download

Profile

Logout

Laporan SKM Detail

Home / Laporan / Rekapitulasi per UPP

Data IKM

Triwulan 1

2025

Submit

50 Data terakhir Tw 1/2025, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10 entries per page

psdkp bela

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
psdkp	Stasiun PSDKP Belawan	2025	1	4.69	83.18	54

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 IV 2024 terhadap produk layanan yaitu SLO menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM SLO Periode Triwulan IV 2024

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

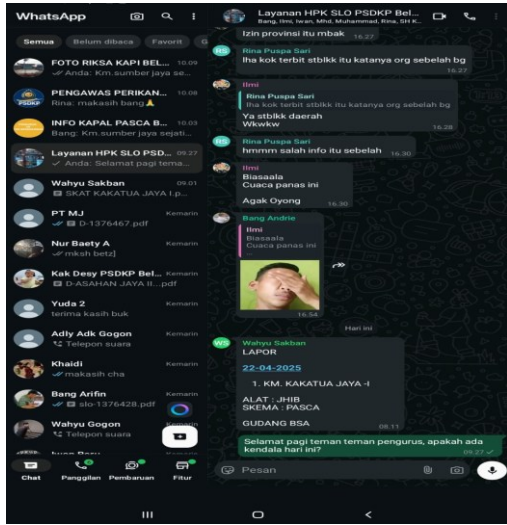
Berdasarkan ringkasan hasil SKM pada triwulan IV 2024, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana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

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Petugas (SLO)	Aktif bertanya kepada pelaku usaha perihal kendala yang mungkin dialami oleh pelaku usaha	√				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	Kompetensi Petugas (SLO)	Aktif bertanya kepada pelaku usaha perihal kendala yang mungkin dialami oleh pelaku usaha		Terkadang pelaku usaha sudah membaca namun tidak merespon tetapi bisa disimpulkan belum ada kendala

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.