

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN
SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN AMBON**

Jln. Ir. M. Putuhena, Wailela – Rumah Tiga, Kec. Teluk Ambon, 97234
Tlp. (0911) 351783, Fax. (0911) 351781,
Laman : www.kkp.go.id/djpsdkp/stasiunambon
Email : psdkp.ambon@kkp.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Stasiun PSDKP Ambon yang merupakan bentuk pertanggung jawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK). Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada UPT Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Ambon sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Oktober sampai dengan Desember 2025. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Ambon.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Ambon, Januari 2026
Kepala Stasiun Pengawasan Sumber
Daya Kelautan dan Perikanan Ambon

Johanis Johniforus Medea, S.St.Pi
NIP. 19850701 200901 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Hukum	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksanaan SKM	3
2.2. Metode Pengumpulan Data	3
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5. Penentuan Jumlah Responden	4

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA

3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	5

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	12

BAB V KESIMPULAN	13
-------------------------------	-----------



BAB I

PENDAHULUAN

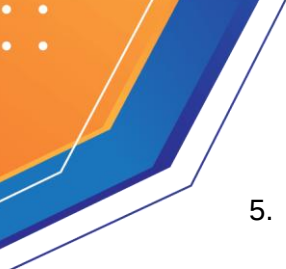
1.1 Latar Belakang

Peran masyarakat dalam mewujudkan proses digitalisasi layanan sekarang ini, dapat dilaksanakan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), SKM sendiri adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur 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 di lingkungan instansi masing-masing. Dari hasil survei inilah bisa ditentukan arah inovasi yang mendukung proses digitalisasi layanan yang merupakan salah satu target yang harus dicapai pada Unit Pelayanan Publik Pemerintah.

Pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah diatur dalam Keputusan 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 Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun PSDKP Ambon telah melakukan pengukuran Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada pelayanan Penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 33 tahun 2017 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

- 
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
 7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
 8. Keputusan 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 dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Ambon adalah petugas pelayanan yang terdiri dari Pengawas Perikanan dan Petugas Pelayanan di seluruh unit pelayanan lingkup wilayah kerja Stasiun PSDKP Ambon, yang dikoordinir oleh Koordinator Pelayanan dan Koordinator Satuan Pengawasan.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yaitu Tools Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Pusdatin dan 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 atas pelayanan lingkups Stasiun PSDKP Ambon yaitu:

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

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

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan pada Stasiun PSDKP Ambon di Ambon, lokasi pelayanan Satwas Ternate di Ternate, Satwas Morotai di Morotai/Tobelo, Satwas Halmahera Selatan di Bacan dan Satwas Seram Bagian Timur di Banda, Masohi dan Bula.

2.4. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di Triwulan IV pada bulan Oktober sampai dengan bulan Desember tahun 2025.

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Oktober 2025	4
2	Pengumpulan Data	Oktober s/d Desember 2025	60
3	Pengolahan Data dan Hasil Analisis	Januari 2026	2
4	Penyusunan dan Pelaporan SKM	Januari 2026	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Populasi dapat dilihat dari periode sebelumnya, sebagai contoh untuk pelaksanaan survei per semester: menentukan jumlah responden minimal pada semester ke IV dapat mengacu jumlah populasi disemester ke III. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK). Pemanfaat layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada unit pelayanan.

BAB III

DATA DAN ANALISA

3.1. Jumlah Responden

Data hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat triwulan IV dari unit pelayanan dengan data Kuisioner yang tersebar di Stasiun PSDKP Ambon, Satwas Ternate, Satwas Halmahera Selatan, Satwas Morotai dan Satwas SBT dengan Jumlah total 104 yang merupakan responden SLO dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK).

Tabel 1. Jumlah Rssponden Layanan SLO dan HPK

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	100	91,49 %
		Perempuan	4	8,51 %
2	Pendidikan	SD	10	13,83 %
		SLTP	18	14,89 %
		SLTA	62	50 %
		Diploma	1	1,06 %
		S1	13	20,21 %
3	Pekerjaan	Wirausaha	16	21,28 %
		P.UKKP	71	52,13 %
		Swasta	17	20,21 %
		Lainnya	0	0

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu $\frac{1}{9}$. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Nilai dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan SLO

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,79
2	Prosedur	3,72
3	Waktu	3,77
4	Biaya/Tarif	3,41
5	Kesesuaian produk	3,70
6	Kesigapan petugas	3,69
7	Perilaku /kemampuan petugas	3,67
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,64
9	Layanan konsultasi dan pengaduan	3,66

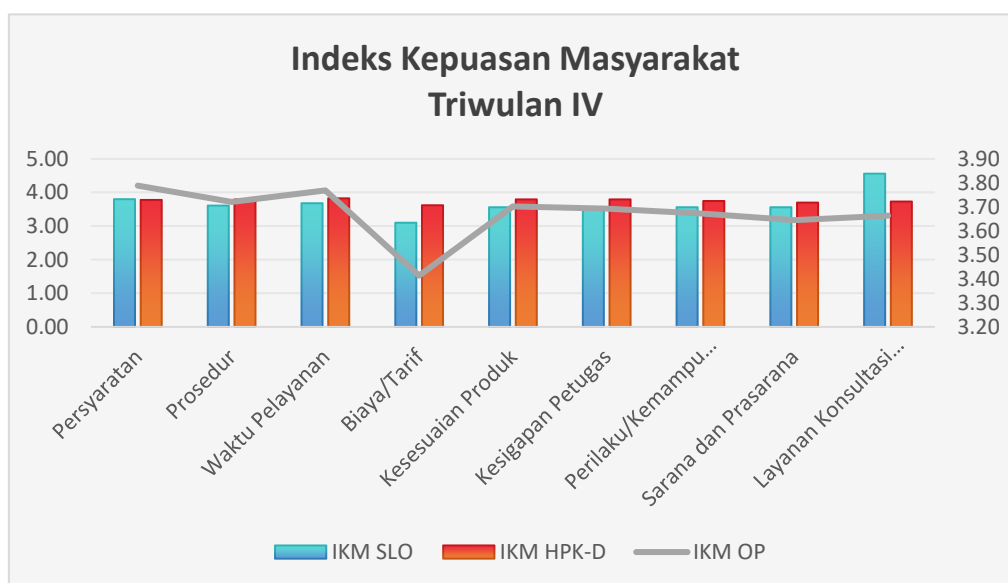
Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(3,79 \times \frac{1}{9}) + (3,72 \times \frac{1}{9}) + (3,77 \times \frac{1}{9}) + (3,41 \times \frac{1}{9}) + (3,70 \times \frac{1}{9}) + (3,69 \times \frac{1}{9}) + (3,67 \times \frac{1}{9}) + (3,64 \times \frac{1}{9}) + (3,66 \times \frac{1}{9})$ = Nilai survei adalah 3,67. Nilai SKM setelah dikonversi untuk pelayanan SLO dan HPK sebesar 91,85 dengan mutu pelayanan Sangat Baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang merupakan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan SLO dan HPK pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon menggambarkan kinerja unit pelayanan Sangat Baik berdasarkan IKM 3,67, dari rata-rata range nilai pada angka 3 dan 4, dengan rincian perunsur dapat kami sampaikan sebagai berikut.



Grafik 1. Grafik Nilai Rata-Rata dari 9 Unsur kategori pelayanan SLO dan HPK

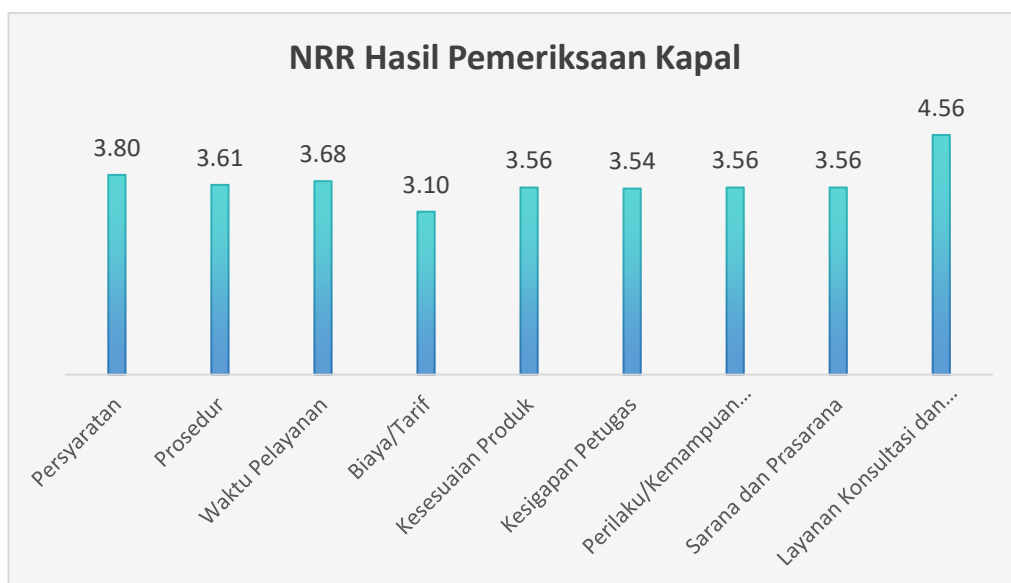
A. Standar Laik Operasi

Tabel 3. Nilai Unsur Untuk Standar Laik Operasi

No.	Unsur Pelayanan	IKM SLO
1	Persyaratan	3,78
2	Prosedur	3,79
3	Waktu Pelayanan	3,83
4	Biaya/Tarif	3,62
5	Kesesuaian Produk	3,79
6	Kesigapan Petugas	3,79
7	Perilaku/Kemampuan Petugas	3,75
8	Sarana dan Prasarana	3,70
9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,73

Berdasarkan data yang diperoleh terdapat 63 responden yang mengisi survey kepuasan masyarakat dengan nilai IKM 93,83 yang berarti mutu pelayanan dalam katagori Sangat Baik. Namun pabila dipecah nilai perunsur maka unsur pelayanan terkait biaya atau tarif yang mendapat nilai terendah. Hal ini disebabkan oleh karena responden ada Sebagian yang sudah berusia lanjut yang kurang memahami maksud dari pertanyaan yang diberikan, sehingga nilai yang diberikan sangat rendah, ini dibuktikan dengan komentar positif yang diberikan meskipun nilai yang diberikan 1. Olehnya itu kedepan akan dilakukan pendampingan saat pengisian survey kepuasan masyarakat ini oleh petugas pelayanan terkhusus untuk usia lanjut.

B. Hasil Pemeriksaan Kapal



Grafik 2. Nett Ratting Rasio dari pelayanan HPK Kedatangan

Sama halnya dengan NRR SLO, pada pelayanan HPK-Kedatangan juga memiliki nilai rendah pada unsur penilaian Biaya atau Tarif. Hal ini memperkuat alasan yang dikemukakan sebelumnya bahwa sebagian koresponden masih salah dalam mendiskripsikan pertanyaan kuisisioner.

Berdasarkan skala penilaian yang diperoleh, maka dapat diuraikan penjelasan setiap unsurnya sebagai berikut:

a. Persyaratan

Persyaratan yang diperlukan untuk menggunakan layanan atau prduk tersebut telah memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan. Hal ini dapat mencakup kejelasan persyaratan, kelengkapan dokumen yang diperlukan, dan proses yang mudah diikuti oleh pengguna layanan.

b. Prosedur

Penilaian prosedur menunjukkan bahwa meskipun prosedur yang terkait dengan layanan atau produk tersebut memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan, ada sedikit ruang untuk perbaikan. Misalnya, prosedur tersebut mungkin perlu lebih disederhanakan, lebih terstruktur, atau lebih mudah dipahami oleh pengguna.

c. Waktu

Penilaian waktu menunjukkan bahwa layanan atau produk tersebut diberikan dalam waktu yang memadai. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan efisiensi atau kecepatan dalam memberikan layanan atau produk tersebut. Ini dapat mencakup pengurangan waktu tunggu, peningkatan kecepatan respons, atau peningkatan penerbitan produk tepat waktu.

d. Biaya/Tarif

Penilaian biaya atau tarif menunjukkan bahwa biaya yang dikenakan untuk layanan atau produk tersebut sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa layanan atau produk telah sesuai dengan harapan para pengguna layanan.

e. Kesesuaian produk

Penilaian kesesuaian produk menunjukkan bahwa produk atau layanan tersebut sangat sesuai dengan kebutuhan atau harapan pengguna. Ini berarti produk atau layanan tersebut memberikan solusi yang tepat dan memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

f. Kesigapan petugas

Penilaian kesigapan petugas menunjukkan bahwa petugas yang terlibat dalam layanan atau produk tersebut merespons dengan cukup cepat. Namun, ada potensi untuk meningkatkan kecepatan atau ketepatan respons petugas dalam menanggapi permintaan atau masalah pengguna.

g. Perilaku/kemampuan petugas

Penilaian perilaku dan kemampuan petugas menunjukkan bahwa petugas memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan. Meskipun demikian, masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal ini, seperti meningkatkan keahlian atau keterampilan petugas, serta peningkatan interaksi yang ramah dan profesional dengan pengguna.

h. Ketersediaan sarana dan prasarana

Penilaian ketersediaan sarana dan prasarana menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang diperlukan untuk layanan atau produk tersebut memadai. Namun,

ada potensi untuk perbaikan atau peningkatan, seperti peningkatan ketersediaan atau kualitas peralatan atau fasilitas yang digunakan dalam penyediaan layanan tersebut.

i. Layanan konsultasi dan pengaduan

Penilaian layanan konsultasi dan pengaduan menunjukkan bahwa layanan ini memenuhi harapan atau standar yang ditetapkan. Namun, ada potensi untuk peningkatan dan perbaikan, seperti peningkatan responsivitas, kejelasan informasi yang diberikan, atau peningkatan proses penanganan pengaduan.

Dengan memperhatikan area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, unit pelayanan publik dapat menentukan tindakan yang tepat untuk meningkatkan pengalaman pengguna, meningkatkan efisiensi, dan meningkatkan kepuasan secara keseluruhan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis data survey kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2025 di unit pelayanan publik lingkup Stasiun PSDKP Ambon, menemukan adanya unsur-unsur pelayanan yang rendah, dan memiliki peluang untuk ditingkatkan. Selain itu juga untuk memperbaiki dan meningkatkan kegiatan pelayanan publik secara keseluruhan, perlu adanya perhatian dan respon atas masukan dan harapan dari pengguna layanan, maka berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, terdapat beberapa unsur yang masih bisa ditingkatkan. Unsur-unsur tersebut yaitu Sarana dan Prasarana serta Biaya/Tarif, dari ke dua unsur tersebut, terdapat masukan dari pengguna jasa yang diperoleh dari hasil survei. Masukan tersebut yaitu pada area sarana prasarana, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Kritik dan saran yang menjadi perhatian

id_survei	Nama_Layanan	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
155430	Surat Laik Operasi	SERING MATI LAMPU SEHINGGA JARINGAN INTERNRT TERGANNGU . MOHON DI TAMBAHKAN GENSET DAN WIFI STARLINK	04/12/2025 11:29:07
155595	Surat Laik Operasi	Perlu adanya perangkat wifi dan genset untuk untuk kelancaran pelayanan	04/12/2025 16:55:47

Sedangkan untuk persoalan tarif atau biaya pada U4 dinilai perlu menjadi perhatian dikarenakan masih terdapat penilaian 1 oleh responden. Disebabkan karena salah interpretasi pertanyaan yang ada pada form survei. Dari beberapa hasil analisis

data dan masukan dari pengguna layanan diatas, maka dapat dibuat matriks penilaian unsur prioritas yang akan ditindak lanjuti, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat atas kegiatan pelayanan publik di Stasiun PSDKP Ambon:

Tabel 4. Penilaian Unsur Prioritas

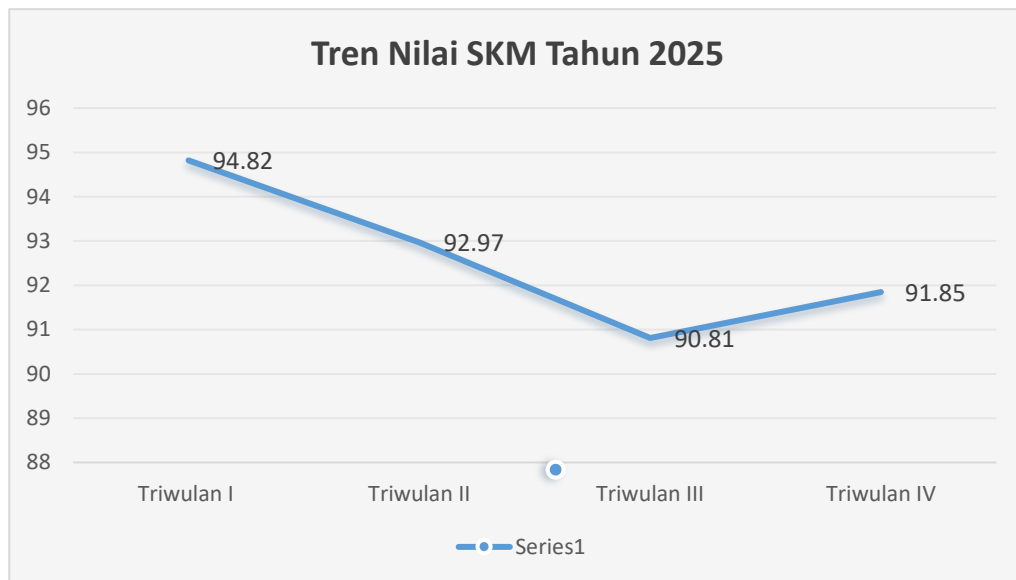
Jumlah responden 104 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	94,7 1	93,0 3	94,2 3	85,34	92,5 5	92,3 1	91,8 3	91,11	91,5 9
Mutu Kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan				Prioritas 1				Prioritas 2	
IKM Total	91,85 (Sangat Baik)								

Pada tabel diatas dapat diketahui yang memiliki nilai terendah yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan, diantaranya U4 (Tarif/Biaya) dan U8 (Sarana dan Prasarana). Sedangkan untuk matrik rencana tindak lanjut evaluasi hasil SKM triwulan IV Tahun 2025 pada unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon adalah sebagai berikut:

Tabel 5. Matriks Rencana Tingkat Lanjut

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TWIII	TW IV	
1	U4 Tarif/Biaya	Pendampingan saat pengisian survei kepuasan Masyarakat.	√				Bidang Pelayanan
2	U8 Sarana dan Prasarana	Perbaikan dan Peningkatan jaringan internet	√				Bidang Sarana dan Prasarana.

Tren Nilai SKM



Grafik 2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat per Triwulan Stasiun PSDKP Ambon

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat per triwulan diketahui stasiun PSDKP Ambon memiliki tren kepuasan terhadap layanan SLO yang sangat baik. Grafik diatas menjelaskan bahwa dalam beberapa waktu penilaian SKM selalu memperoleh nilai IKM diatas 90. Nilai tertinggi pada triwulan I tahun 2025 mencapai 94,82 dan yang paling rendah pada triwulan III Tahun 2025 dengan nilai 90,81 yakni pada unsur sarana dan prasarana, olehnya itu perlu perbaikan kecil untuk ditindaklanjuti.

Selain itu, NRR IKM (Net Rating Ratio) juga perlu diperhatikan. NRR IKM merupakan perbandingan antara rata-rata IKM dengan nilai IKM Minimum. Pada triwulan IV tahun 2025 Nilai NRR mencapai 3,67. NRR IKM yang tinggi menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan.

Secara keseluruhan, data menunjukkan tren yang positif dalam kepuasan masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik di lingkup Stasiun PSDKP Ambon selama Tahun 2025. Meskipun ada beberapa catatan kepuasan masyarakat, tingkat kepuasan tetap tinggi dan rata-rata IKM mencerminkan tingkat kepuasan yang baik. Hal ini dapat menjadi indikator bahwa Unit Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Ambon telah memberikan pelayanan yang memadai kepada masyarakat, meskipun tetap perlu dilakukan evaluasi dan tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat mempertahankan atau meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.



BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat triwulan IV Tahun 2025 di unit pelayanan lingkup Stasiun PSDKP Ambon, diperoleh hasil bahwa terdapat tren positif dalam kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan Stasiun PSDKP Ambon. Dalam periode tersebut, rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada tingkat yang sangat baik, dengan nilai IKM di atas 90. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan menunjukkan keberhasilan Unit Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Ambon dalam mempertahankan kualitas layanan yang baik.

Variasi dalam tingkat kepuasan terlihat dari nilai IKM Minimum dan Maksimum, yang mengindikasikan adanya perbedaan antara pelayanan terendah dan tertinggi yang diberikan oleh Unit Pelayanan. Namun, Net Rating Ratio (NRR IKM) yang tinggi menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Meskipun ada keberhasilan yang signifikan, unit pelayanan Stasiun PSDKP Ambon tetap menyadari pentingnya evaluasi dan tindakan perbaikan yang berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan masyarakat di masa depan



LAMPIRAN

[illegible]

[illegible]

Lampiran 2. PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)
 PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN (10 UNSUR LAYANAN)
 KATAGORI SLO

Unit Pelayanan: : UPT Stasiun Pengawasan SDKP Ambon
 Alamat : Jl. Ir. M Putuhena, Wailela – Rumah Tiga AMBON 97234
 Telp/Fax : (0911) 351783 / (0911) 351781

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
6	4	4	4	4	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	3	4	3	4	4	3	4
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	4	3	3	4
22	3	3	3	4	3	4	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4
26	4	4	4	3	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	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	3
36	4	4	4	4	4	3	4	3	3
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Σ Nilai Per U	394	387	392	355	385	384	382	379	381
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,79	3,72	3,77	3,41	3,70	3,69	3,67	3,64	3,66
NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 0. 1	0,42	0,41	0,42	0,38	0,41	0,41	0,41	0,405	0,41
IKM Per unsur	94,7	93,0	94,2	85,3	92,5	92,3	91,8	91,1	91,6
IKM Unit Pelayanan	91,85								
Nilai IKM Maksimum	94,71								
Nilai IKM Minimum	85,34								
Rata-rata IKM	91,85								
NRR IKM	3,67								

responden 104 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	94,71	93,03	94,23	85,34	92,55	92,31	91,83	91,11	91,59
Mutu Kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan				Prioritas 1				Prioritas 2	
IKM Total	91,85 (Sangat Baik)								

LAMPIRAN 1. KETERANGAN 10 UNSUR PELAYANAN SLO

Keterangan:	Unsur-Unsur Pelayanan
U1 s/d U10	: Nilai rata-rata
NRR	: Indeks Kepuasan Masyarakat
IKM	: Jumlah NRR IKM tertimbang
*)	: Jumlah NRR tertimbang
**)	: Jumlah nilai per unsur dibagi
NRR Per	: Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tert	: NRR per unsur x 0,1
IKM Unit	: 91,85
Mutu Pel	: A
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3,79	94,7	A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	3,72	93	A	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	3,77	94,2	A	SANGAT BAIK
4	Biaya/Tarif	3,41	85,3	B	BAIK
5	Kesesuaian Produk	3,70	92,5	A	SANGAT BAIK
6	Kesigapan Petugas	3,69	92,3	A	SANGAT BAIK
7	Perilaku/Kemampuan Petugas	3,67	91,8	A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	3,64	91,1	A	SANGAT BAIK
9	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,66	91,6	A	SANGAT BAIK

LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III TAHUN 2025



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PSDKP AMBON**



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun PSDKP Ambon 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 Stasiun PSDKP Ambon pada triwulan III tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

1. Tabel 1. Ringkasan hasil SKM Triwulan III Tahun 2025

Jumlah responden 59 Orang	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,7	3,66	3,66	3,43	3,66	3,63	3,64	3,65	3,64
Mutu Kinerja	A	A	A	B	A	A	A	A	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan						Prioritas 2		Prioritas 1	
IKM Total	90,81 (Sangat Baik)								

2. Rekomendasi SKM Triwulan sebelumnya

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat menunjukan titik lemah atau area-area pelayanan yang perlu mendapatkan perhatian yaitu Perilaku dan Kemampuan Petugas dan ketersediaan sarana dan prasarana, maka rekomendasi yang dapat disampaikan, yaitu;

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	U8 Sarana dan Prasarana	Menyediakan air minum pada setiap kantor pelayanan.				✓	Pengadaan Barang dan Jasa
2	U6 Kesigapan Petugas	Membuat memorandum pimpinan kepada seluruh petugas layanan/ pengawas perikanan terkait perilaku pelayanan.				✓	Bidang pelayanan.

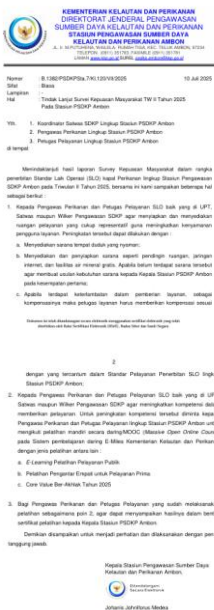
3. Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan Sebelumnya

Dalam rangka merespon rekomendasi dari hasil survey kepuasan masyarakat stasiun PSDKP Ambon kemudian mengupayakan untuk memaksimalkan fasilitas yang ada pada

satwas dimana lokasi pelayanan itu diberikan. Karena adanya kebijakan efisiensi anggaran sehingga pengadaan barang ditiadakan, memaksa fasilitas yang performanya sudah kurang bagus tetap digunakan demi menunjang ketepatan pelayanan SLO.

Terkait unsur Perilaku/Kemampuan Petugas Menjadi prioritas pelayanan Kepala stasiun PSDKP Ambon, yang kemudian menerbitkan memorandum terkait himbauan untuk meningkatkan Fokus, Efektivitas, Efisiensi, dan Produktivitas Kerja kepada seluruh pegawai Stasiun PSDKP Ambon.

4. Tabel Realisasi Atas Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan Hambatan
1.	Penambahan sarpras berupa penyediaan Air Minum untuk pelayanan di satwas	Menyediakan air minum pada setiap kantor pelayanan.		
2.	Surat tanggapan Tindak Lanjut SKM oleh stasiun PSDKP Ambon	Membuat memorandum pimpinan kepada seluruh petugas layanan/ pengawas perikanan terkait perilaku pelayanan.		



BAB III

KESIMPULAN

Berdasarkan data survey kepuasan masyarakat triwulan IV tahun 2025 di unit pelayanan lingkup Stasiun PSDKP Ambon, diperoleh hasil bahwa :

1. Stasiun PSDKP Ambon telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut SKM sebanyak 100 %, prosentase dilihat dari realisasi tindak lanjut/ jumlah rencana tindak lanjut.
2. Untuk memastikan rencana tindak lanjut tetap terimplementasi, maka perlu adanya strategi yang dikembangkan guna mengatasi masalah yang ada, sehingga mendorong terimplementasinya rencana tindak lanjut selanjutnya terlaksana dengan baik.