

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN BELAWAN
TRIWULAN I TAHUN 2026**

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 peningkatkan 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, 13 April 2026

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 HPK Kedatangan.....	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	13
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 Pelayan 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 Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D).

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 Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D) 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

- elayanan 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 Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D) 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 2026. 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 2026, Stasiun PSDKP Belawan telah melaksanakan survey terhadap 24 Pelaku usaha. Adapun profil responden dapat dilihat pada Tabel 2.

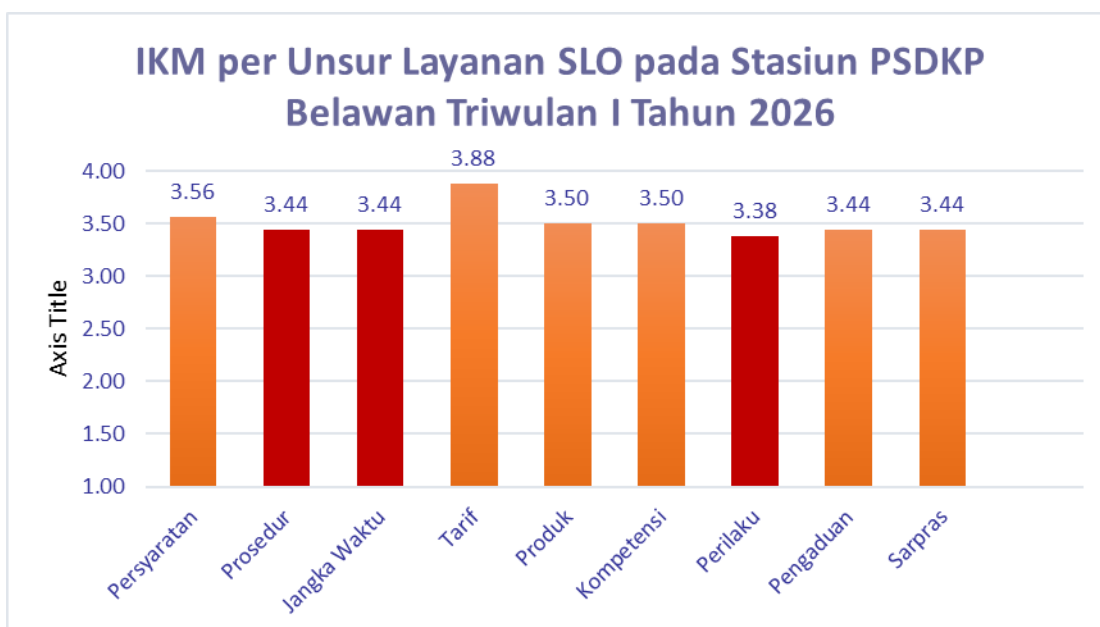
Profil Responden SKM TW I Tahun 2026 Stasiun PSDKP Belawan

SLO			HPK D		
Responden	Usia (Tahun)	Pendidikan	Responden	Usia (Tahun)	Pendidikan
Pria: 14 Orang	<25: 0 Orang 25-45: 4 Orang	≤SMA: 14 Orang	Pria: 7 Orang	<25: 0 Orang 25-45: 4 Orang	≤SMA: 6 Orang
Wanita: 2 Orang	46-60: 8 Orang	D1-D3: 1 Orang	Wanita: 1 Orang	46-60: 4 Orang	D1-D3: 1 Orang
Total: 16 Orang	>60: 2 Orang	≥D4/S1: 1 Orang	Total: 8 Orang	>60: 0 Orang	≥D4/S1: 1 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	3.56	3.44	3.44	3.88	3.50	3.50	3.38	3.44	3.44
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	87,67 (B atau Baik)								

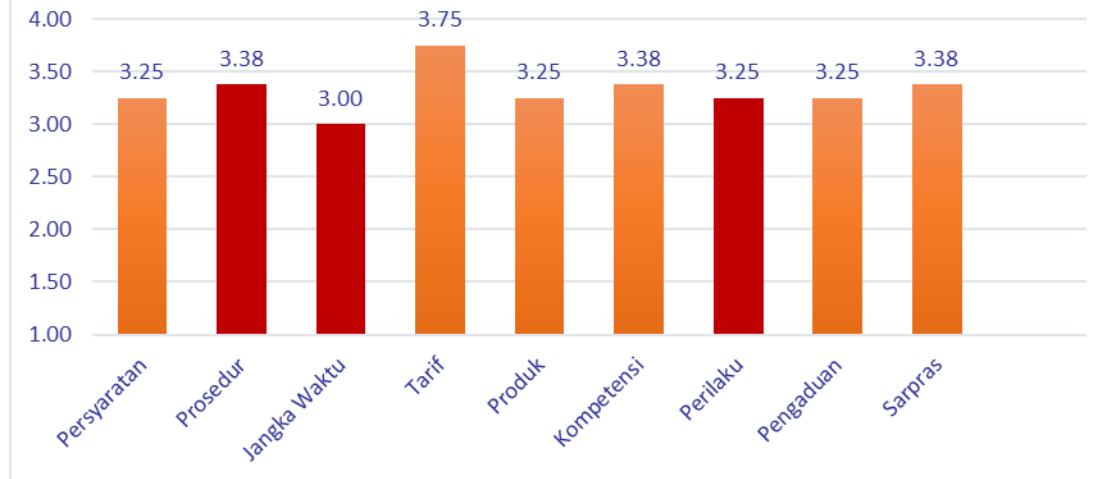


3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan HPK D

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.25	3.38	3.00	3.75	3.25	3.38	3.25	3.25	3.38
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM UPP	82,99 (B atau Baik)								

IKM per Unsur Layanan HPK D pada Stasiun PSDKP Belawan Triwulan I Tahun 2026



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 2026 adalah:

1. Nilai tertinggi berasal dari unsur Kesesuaian/ Kewajaran Biaya dengan nilai 3,88;
2. Nilai terendah diperoleh dari unsur Perilaku Petugas Pelayanan dengan nilai 3,38.

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 penerbitan slo lebih dipersingkat lagi”;
- “Kami mohon kepada bapak atau ibuk kalau bisa jaringan d percepat”

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

- Pelaku usaha merasa ketika mengajukan permohonan penerbitan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan melalui aplikasi e-SLO lebih lambat;
- Pelayanan penerbitan SLO melalui aplikasi e-SLO yang dikelola oleh Pusdatin KKP sehingga saat terjadi keterlambatan atau error petugas pelayanan melaporkan permasalahan melalui helpdesk spreadsheets yang dikelola oleh Pusdatin KKP.

Berdasarkan hasil pengolahan data, hasil pelayanan Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D) Stasiun PSDKP Belawan pada periode Triwulan I Tahun 2026 adalah:

1. Nilai tertinggi diperoleh dari unsur Kesesuaian/Kewajaran Biaya dengan nilai 3,75 diikuti dengan unsur Kesesuaian Kompetensi dengan nilai 3,38;
2. Nilai terendah adalah Kesesuaian Kecepatan Pelayanan dengan nilai 3,00.

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:

- “Pelayanan hpkd lebih dipercepat”

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

- Pelaku usaha merasa ketika mengajukan permohonan HPK D menggunakan aplikasi E-SLO mengalami keterlambatan;
- Pelayanan HPK D melalui aplikasi E-SLO yang dikelola oleh Pusdatin KKP sehingga saat terjadi keterlambatan/error petugas pelayanan melaporkan permasalahan melalui helpdesk spreadsheets yang dikelola oleh Pusdatin KKP..

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 86.11 (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 2026)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan Pelayanan (SLO) Kesesuaian Pelayanan (HPK D)	Mengirimkan Surat kepada Dit SDP terkait kendala pada aplikasi e-SLO	√				Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan

4.3 Tren Nilai SKM

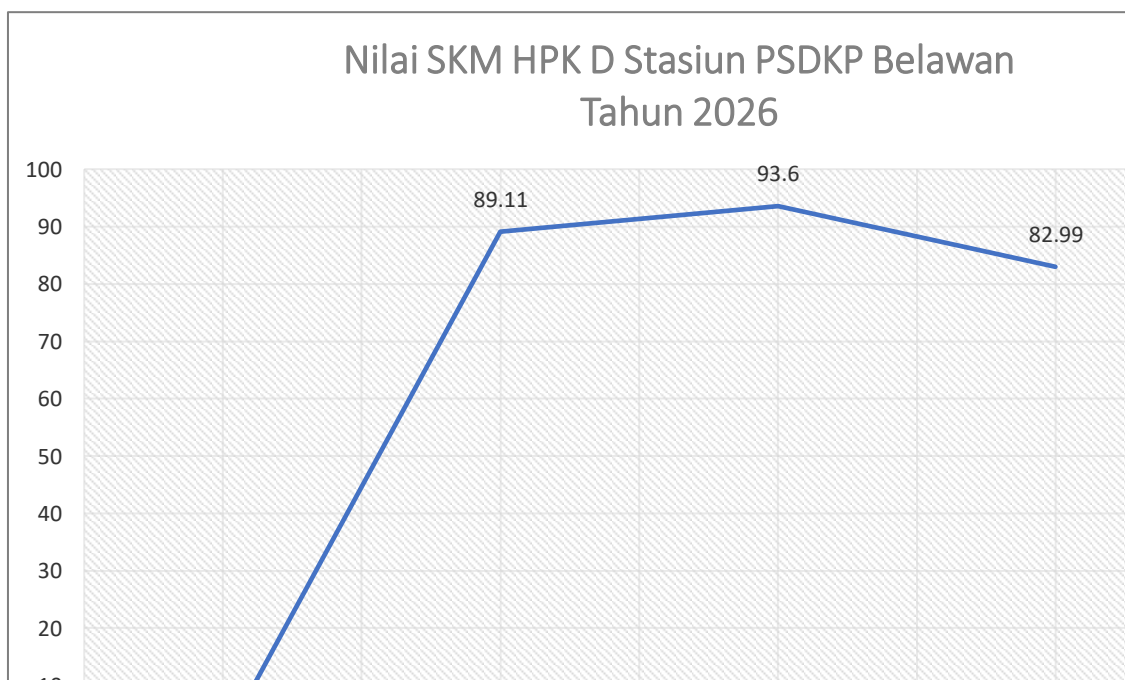
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk

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 :



Tren tingkat kepuasan penerima layanan Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D) 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 2026 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 87,67;
- Pelaksanaan Pelayanan Publik untuk penerbitan dokumen Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D) di Stasiun PSDKP Belawan secara umum mencerminkan kualitas yang baik dengan nilai SKM 82,99;
- Unsur Penilaian terendah baik dalam pelayanan SLO dan HPK D bahkan masih dalam kategori “baik”;
- Terdapat penurunan nilai SKM pelayanan SLO dan HPK D dibandingkan dengan periode sebelumnya;
- Seluruh rencana tindak lanjut, sudah dilaksanakan oleh Stasiun PSDKP Belawan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Data Kuesioner

Nama Layanan	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Standar Laik Operasi (SLO)	L	25-45	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	TETAP SEMANGAT MENJALANI AKTIFITAS
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Baik sopan ramah dan tidak sombong
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ramah sopan baik
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Ramah sopan baik
Standar Laik Operasi (SLO)	L	>60	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Kami mohon kepada bapak atau ibuk kalau bisa jaringan d percepat
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat dan mudah
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat dan mudah
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cepat dan mudah
Standar Laik Operasi (SLO)	L	25-45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan cepat
Standar Laik Operasi (SLO)	P	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mantap dan cepat
Standar Laik Operasi (SLO)	P	46-60	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Maksimal dan cepat
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	SMA	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Pelayanan sangat baik
Standar Laik Operasi (SLO)	L	>60	SMA	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Pelayanan sangat baik
Standar Laik Operasi (SLO)	L	46-60	D3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan sangat cepat
Standar Laik Operasi (SLO)	L	25-45	S1	4	3	3	4	4	3	3	3	3	waktu pelayanan penerbitan slo lebih dipersingkat lagi
Standar Laik Operasi (SLO)	L	25-45	SMA	4	3	3	4	4	3	3	3	3	Is the best

Nama Layanan	Jenis Kelamin	Usia Responden	Pendidikan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	25-45	SMA	3	4	3	4	4	4	3	4	4	Is the best la pokoknya
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	46-60	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sangat baik
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	P	46-60	SMA	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Pelayanan sangat baik
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	46-60	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pelayanan sangat baik
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	46-60	D3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Petugasnya memberikan pelayanan dengan prima
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	25-45	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Is the best
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	25-45	SMA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mantap, luar biasa, tetap semangat
Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	25-45	S1	4	4	3	4	3	3	4	3	3	Pelayanan hpkd lebih dipercepat

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 I Tahun 2026

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	4	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
6	4	4	4	4	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	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
13	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
14	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
15	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
16	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
SNilai /Unsur	57.0000	55.0000	55.0000	62.0000	56.0000	56.0000	54.0000	55.0000	55.0000	
NRR / pertanyaan	3.5625	3.4375	3.4375	3.8750	3.5000	3.5000	3.3750	3.4375	3.4375	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.396	0.382	0.382	0.431	0.389	0.389	0.375	0.382	0.382	
NRR tertbg/unsur	0.396									
IKM Unit pelayanan								*)	**)	
								3.507	87.674	

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	3.563
U2	Prosedur Pelayanan	3.438
U3	Kecepatan Pelayanan	3.438
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.875
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.500
U6	Kompetensi Petugas	3.500
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.375
U8	Penanganan Pengaduan	3.438
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.438

IKM UNIT PELAYANAN :	87.67
-----------------------------	--------------

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

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

UNIT PELAYANAN : Stasiun PSKDP Belawan
 JENIS LAYANAN : Hasil Pemeriksaan Kapal Kedatangan (HPK D)
 PERIODE : Triwulan IV Tahun 2025

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
6	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	3	4	3	3	4	3	3	
SNilai /Unsur	26.0000	27.0000	24.0000	30.0000	26.0000	27.0000	26.0000	26.0000	27.0000	
NRR / pertanyaan	3.2500	3.3750	3.0000	3.7500	3.2500	3.3750	3.2500	3.2500	3.3750	
NRR tertbg/ pertanyaan	0.361	0.375	0.333	0.417	0.361	0.375	0.361	0.361	0.375	
NRR tertbg/unsur	0.361									
IKM Unit pelayanan								*)	**)	
								3.319	82.986	

Keterangan :

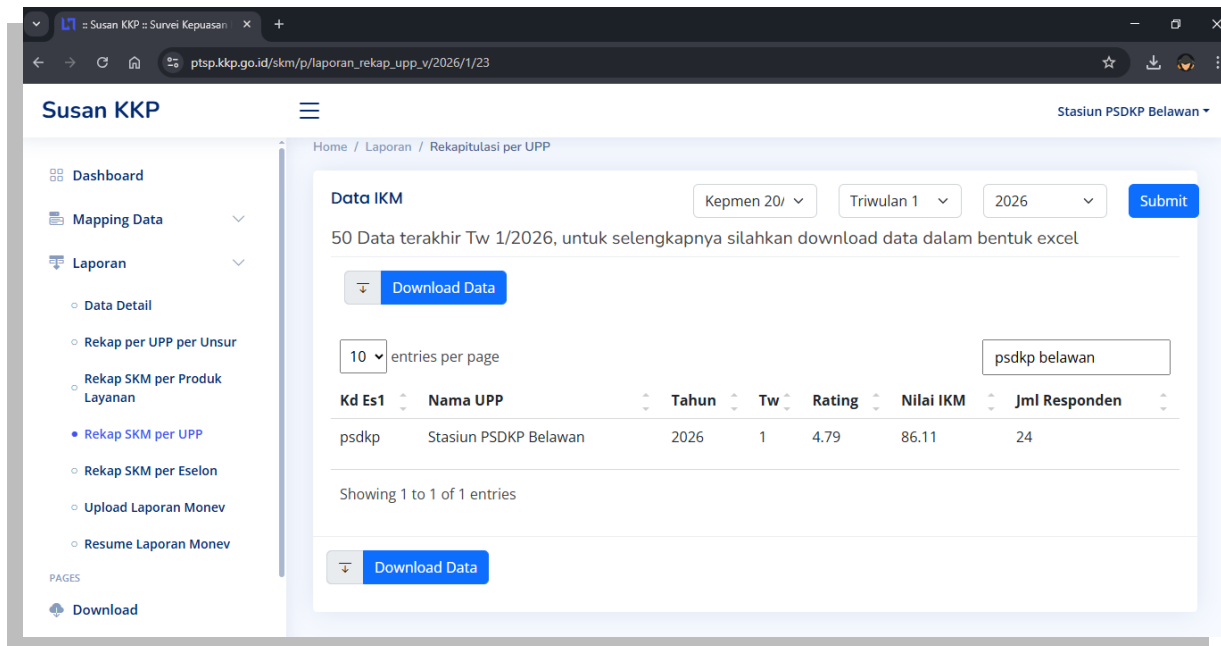
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.250
U2	Prosedur Pelayanan	3.375
U3	Kecepatan Pelayanan	3.000
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.750
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.250
U6	Kompetensi Petugas	3.375
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.250
U8	Penanganan Pengaduan	3.250
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.375

IKM UNIT PELAYANAN :	82.99
-----------------------------	--------------

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

Lampiran 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM



Lampiran 4. Laporan Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

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 2025 terhadap produk layanan yaitu SLO dan HPK D 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 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,724	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,724	A
3	Waktu Penyelesaian	3,689	A
4	Biaya/Tarif	3,804	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,712	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,689	A
7	Perilaku Pelaksana	3,701	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,701	A
9	Sarana dan Prasarana	3,712	A

Tabel 2. Ringkasan Hasil SKM HPK D Periode Triwulan IV 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,833	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,777	A
3	Waktu Penyelesaian	3,694	B
4	Biaya/Tarif	3,888	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,750	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,694	A
7	Perilaku Pelaksana	3,638	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,694	A
9	Sarana dan Prasarana	3,722	B

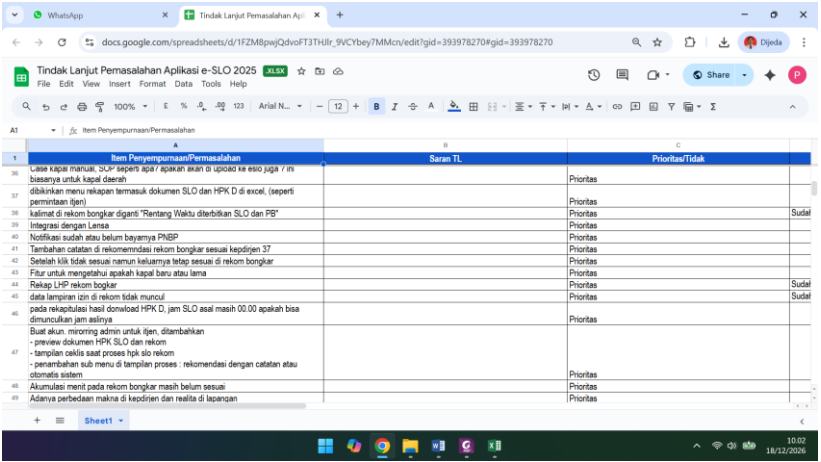
Berdasarkan ringkasan hasil SKM pada triwulan IV 2025, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka SKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana 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:

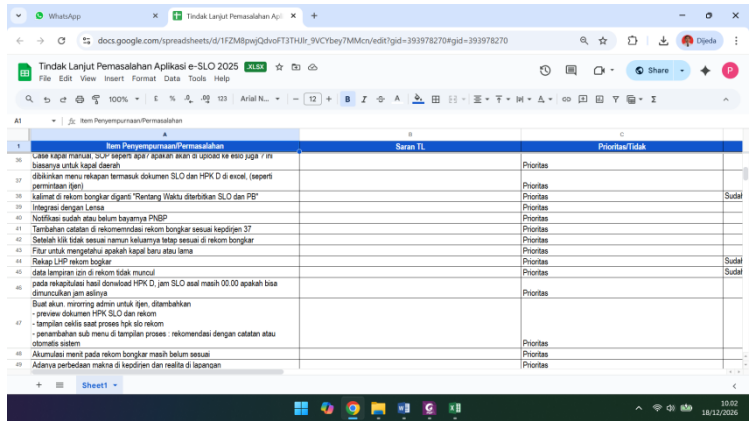
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2026)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelaksana	Follow up ke Pusdatin KKP terkait kendala aplikasi e SLO		√			Tim Pelayanan Publik Stasiun PSDKP Belawan
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Follow up ke Pusdatin KKP terkait kendala aplikasi e SLO		√			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:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kompetensi Pelaksana	Melaporkan permasalahan melalui helpdesk spreadsheets yang dikelola oleh Pusdatin KKP	 <p>The screenshot shows a Google Sheet with the following columns: 'Item Penyempurnaan/Permasalahan', 'Saran TL', and 'Prioritas/Tidak'. The rows list various technical issues such as 'Latah kursor manual', 'Integrasi dengan Lembar', and 'Rekap LHP rekam bongkar', with their respective priorities and completion status.</p>	Dikarenakan aplikasi e SLO dikelola Pusdatin KKP sehingga tidak langsung terselesaikan terkait aplikasi error

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
2	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Melaporkan permasalahan melalui helpdesk spreadsheets yang dikelola oleh Pusdatin KKP	 <p>The screenshot shows a Google Sheet with the following columns: 'Seran TL' and 'Prioritas/Tidak'. The rows contain various tasks related to the e-SLO application maintenance, such as 'Ukure kapak manual... di bagian menu rekapan...', 'dibekukan menu rekapan...', 'kalimat di rekam bongkar diganti...', 'Notifikasi sudah atau belum...', 'Tambahkan catatan di rekomendasi rekam bongkar...', 'Sebelum klik tidak sesuai...', 'Fatur untuk menghibur...', 'Rekap LHP rekam bongkar', 'data lampiran izin di rekam tidak muncul...', 'Buat akun mirroring admin untuk...', 'tampilan online saat proses...', 'Akumulasi ment pada rekam bongkar...', and 'Adanya perbedaan makna di keadriyan dan realita di lapangan'.</p>	Dikarenakan aplikasi e SLO dikelola Pusdatin KKP sehingga tidak langsung terselesaikan terkait aplikasi error

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.