



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

JALAN AKI BALAK RT.08 KELURAHAN KARANG HARAPAN, KECAMATAN
TARAKAN BARAT KOTA TARAKAN – KALIMANTAN UTARA 77111

TELEPON (0551) 3826321, FAXIMILE (0551) 3826321

LAMAN www.kkp.go.id SUREL psdkp.tarakan@kkp.go.id

Nomor : B.922/PSDKPSta.5/TU.140/IV/2025

21 April 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : 1 (satu) Lembar

Hal : Penyampaian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Triwulan I 2025

Yth.Sekretaris Ditjen PSDKP
Di Jakarta

Sehubungan dengan penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik pada pelayanan Standar Laik Operasi (SLO) lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan, berikut kami sampaikan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2025 periode bulan April s/d Juni (laporan terlampir).

Kepala Stasiun Pengawasan Sumber Daya
Kelautan dan Perikanan Tarakan,

Yoki Jilansyah

Tembusan:
Direktur Jenderal PSDKP

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN PENERBITAN STANDAR LAIK OPERASI
(SLO)**

Periode
JANUARI S.D MARET 2025



**STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN TARAKAN**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN
SUMBERDAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

pada

**PELAYANAN PENERBITAN
STANDAR LAIK OPERASI (SLO)**

periode

JANUARI S.D MARET TAHUN 2025

**STASIUN PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
TARAKAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas bimbingan dan penyertaan-Nya penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terkait pelayanan pembuatan Standar Laik Operasi (SLO) di Stasiun Pengawasan SDKP Tarakan tahun anggaran 2025 dapat diselesaikan.

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, dan sebagai penilaian terhadap kinerja penyelenggara pelayanan di wilayah kerja Stasiun Pengawasan SDKP Tarakan, terkait dalam pembuatan Standar Laik Operasi (SLO).

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini selanjutnya akan dijadikan sebagai salah satu acuan untuk menyusun program kerja pada periode selanjutnya sehingga diharapkan adanya perbaikan dan peningkatan terhadap kualitas dan kuantitas pelayanan serta adanya kepercayaan dari masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan yang diberikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini dan diharapkan adanya masukan serta kritikan yang bersifat membangun terhadap laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini.

Mengetahui	
Nama	Paraf
Kepala Urusan Umum	

Tarakan, 21 April 2025
Kepala Stasiun PSDKP Tarakan,

Yoki Jiliansyah, S.Pi, M.Si Pi
NIP. 19850718 200912 1 002

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	v
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 SKM	
2.1 Pelaksana 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 SKM	
3.1 Jumlah Responden SKM	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V KESIMPULAN	10

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil Pengolahan Data
3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM
4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya

DAFTAR TABEL

1. Tabel Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I 2025	4
2. Tabel Penentuan Jumlah Responden	5
3.1 Tabel Data Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (SLO)	6
4. Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelayanan SLO Triwulan 1 2025	8

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (SLO)	7
2. Gambar Grafik Tren Nilai SKM Stasiun PSDKP Tarakan	9

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan sebagai salah satu penyedia layanan publik di wilayah kerja di Kalimantan Utara, Kalimantan Timur dan Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2001 sehingga telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) di Stasiun Pengawasan Sumber daya Kelautan Dan Perikanan Tarakan adalah sebagai berikut:

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 dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan.

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 SKM

2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik 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 Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan yaitu:

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

9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Standar Laik Operasi dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan pada waktu jam layanan sedang sibuk di Stasiun PSDKP Tarakan dan Satuan Pengawasan dan Wilayah Kerja Lingkup Stasiun PSDKP Tarakan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden melalui link yang telah dibagikan oleh Petugas Pelayanan Stasiun PSDKP Tarakan sebagai penerima layanan dan hasilnya direkap melalui website SUSAN KKP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Tabel Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	17
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d Maret	57
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Maret 2025	19
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Maret 2025	13

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan Standar Laik Operasi pada Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan 1 2025 adalah sebanyak 56 orang dengan Jumlah penerima layanan Standar Laik Operasi. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

2. Tabel Penentuan Jumlah Responden

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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

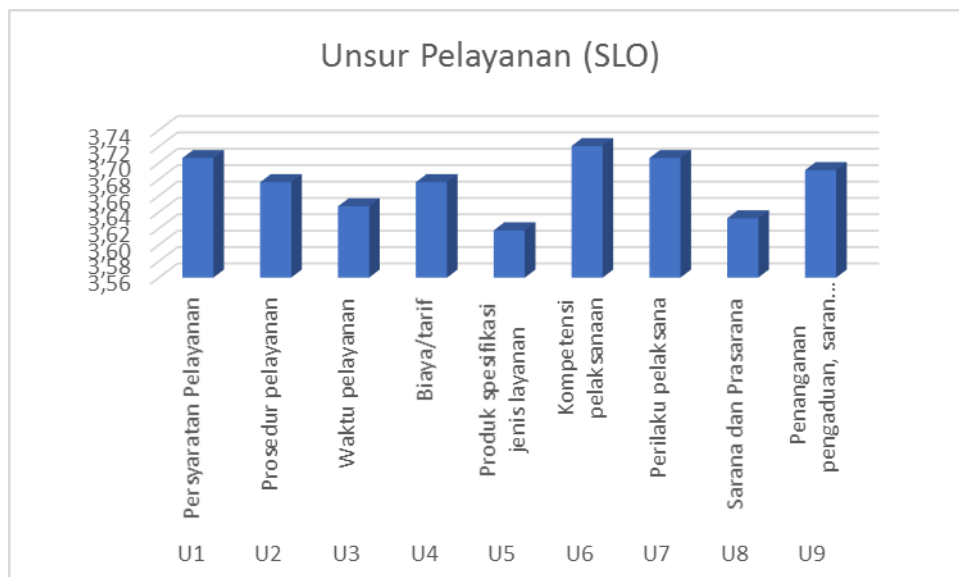
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 56 responden pelayanan SLO dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	49	88%
		PEREMPUAN	7	13%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	9	16%
		SLTP	5	1%
		SLTA	38	68%
		DIII	0	0%
		SI	4	7%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	5%
		TNI	1	5%
		SWASTA	9	43%
		WIRUSAHA	10	48%
		LAINNYA	0	4%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN STANDAR LAIK OPERASI	56	100%

3.1 Tabel Data Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (SLO)

	Nilai Unsur Pelayanan (SLO)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,68	3,63	3,59	3,64	3,61	3,70	3,54	3,59
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Pelayanan SLO	90,92 Mutu Layanan (A) Kategori (Sangat Baik)								

2. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (SLO)



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan Unsur Layanan Penerbitan SLO

Berdasarkan hasil pengolahan data kuisioner, dapat diketahui bahwa:

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan jenis layanan mendapatkan nilai terendah yaitu **3,54**.
2. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Persyaratan pelayanan **3,77** dan unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,70**.

Sehingga unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan jenis layanan perlu dilakukan tindak lanjut perbaikan layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

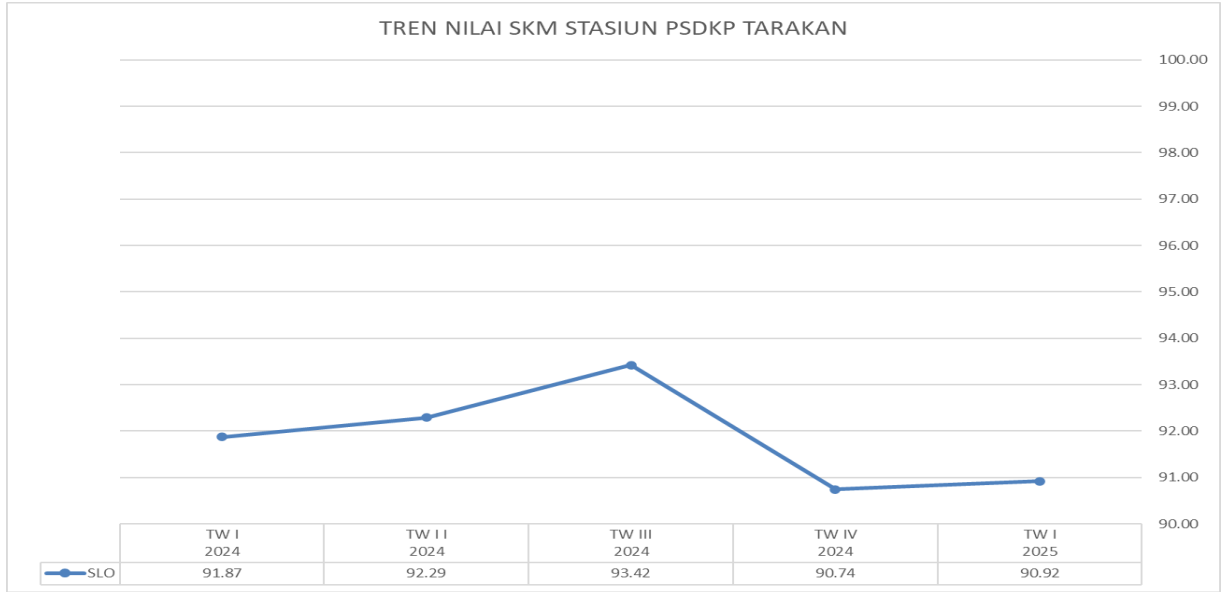
Tabel 4.2 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan SLO Triwulan 1 2025

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2 (April-Juni)	TW 3	TW 4	
1	U8 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan)	Menyampaikan publikasi tentang pelayanan maupun pengaduan kepada pengguna jasa melalui media social Email.		✓			Tim Pelayanan Publik

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 SLO pada Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan.



Gambar 4 Grafik Tren Nilai SKM Stasiun PSDKP Tarakan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi Peningkatan di triwulan I 2025 pada pelayanan SLO (**90,92**) jika dibandingkan pada tiwulan IV tahun 2024 dengan nilai IKM pelayanan SLO (**90,74**) pada Lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada layanan SLO di Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik, dengan nilai SKM pelayanan SLO periode Triwulan I adalah **90,92**.
- Unsur pelayanan yang masuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8).



Tarakan, 21 April 2024

Kepala Stasiun PSDKP Tarakan,

Kiki Jilansyah, S.Pi, M.Si

NIP. 19850718 200912 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

...



STASIUN PSDKP TARAKAN
SISTEM INFORMASI DATA KAPAL (SIDAK)

Subscribe

PELAYANAN PUBLIK SLO & LVHP1

APLIKASI E-SLO KKP

PEMBARUAN DOKUMEN KAPAL

PELAYANAN KONSULTASI & PENGADUAN

SI SUSAN : SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT - KKP

Data Responden

Waktu Survey	15-Apr-2025 14:36		
Nama			
Jenis Usaha	☐ Perseorangan ☐ Korporasi		
Jenis Kelamin/Gender	☐ Pria/Laki-laki ☐ Wanita/Perempuan		
Usia	☐ < 25 Tahun ☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ 46 s/d 60 Tahun ☐ > 60 Tahun		
Pendidikan	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3	☐ S1 ☐ S2 ☐ S3	
Pekerjaan	☐ ASN ☐ TNI/POLRI ☐ Pelaku Usaha KKP	☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha Non KKP ☐ Pelajar / Mahasiswa	

Contoh kuesioner SKM melalui aplikasi SIDAK Stasiun PSDKP Tarakan yang dibagikan ke pengguna layanan.

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
- ☐ Sangat Mudah
☐ Mudah
☐ Kurang mudah
☐ Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
(pelayanan penerbitan SLO tanpa biaya atau gratis)
- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
- ☐ Sangat sesuai
☐ Sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Tidak sesuai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?
(Apabila Online Bagaimana **kecepatan respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah)** dari aplikasi sistem pelayanan yang diberikan)
- ☐ Sangat Cepat
☐ Cepat
☐ Kurang cepat
☐ Lambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?
(Apabila Online - Bagaimana **kemudahan dalam penggunaan fitur** pada aplikasi sistem layanan)
- ☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadu/tindak lanjut)?
- ☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?
(Apabila Online - Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kualitas isi/konten** dari aplikasi sistem layanan)
- ☐ Sangat baik
☐ Baik
☐ Kurang baik
☐ Tidak baik

Kesimpulan

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



Kritik dan Saran

*) Harus diisi minimal 3 kata

3. Hasil Validasi Data SKM Triwulan 1 Tahun 2025

939	109528	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Irwani / kmn sukses bahagia II	P	L	46-60	SMA	P.LUKKIP	4	4	4	3	3	3	3	3	3	Baik pemberian informasi	114.122.233.27-20250207-	2/7/2025 9:55	Kepmen		
940	109526	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Tony / sumber mas	P	L	46-60	SMA	P.LUKKIP	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	Kualitas pelayanan sudah baik dan	114.122.233.27-20250207-	2/7/2025 9:54	Kepmen	
941	109524	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Amin	P	L	46-60	SMA	swasta	5	4	4	3	3	3	3	3	3	Pelayanan sudah sesuai dan baik	114.122.233.27-20250207-	2/7/2025 9:52	Kepmen		
949	109564	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	ANAFISAH	P	P	<25	SMA	wirusaha	5	4	4	3	3	4	4	3	4	MANTAP OKE TERBEST	36.75.72.49-20250206-105307	2/6/2025 11:01	Kepmen		
961	109051	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Risna	P	P	<25	SL	P.LUKKIP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan lebih cepat dan mudah	140.213.204.35-20250205-	2/5/2025 9:26	Kepmen		
970	108922	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Rizal	P	L	25-45	SMA	P.LUKKIP	5	4	4	4	3	4	4	4	3	Pelayanan sudah baik	114.122.233.142-20250204-	2/4/2025 10:41	Kepmen		
993	108663	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Mihammad Nasir	P	L	25-45	SMA	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Semua berjalan dengan sangat baik	180.241.29.251-20250201-	2/1/2025 12:48	Kepmen		
											wirusaha											Senoga PSDKP kedepannya lebih maju			Kepmen		
991	108582	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Nirwana	P	P	25-45	SD	a	5	4	4	3	3	4	4	3	4	dan berjaya	36.76.72.245-20250131-122510	1/31/2025 12:36	54/2022	Kepmen	
1002	108394	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	ABDUL AZIS	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan bagus dan cepat	103.13.204.60-20250128-125335	1/28/2025 13:00	Kepmen		
1003	108393	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Abdul Aziz	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Psdplk Tarakan Jaya	103.13.204.60-20250128-125335	1/28/2025 12:59	Kepmen		
																						terimakasih untuk pelayanan yang	114.10.138.244-20250122-			Kepmen	
1035	107979	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	saiif ali nur	P	L	<25	SMA	swasta	5	4	4	3	3	3	3	3	3	telah di berikan	1221016	1/22/2025 12:17	54/2022	Kepmen	
1079	107087	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Sahabuddin	P	L	25-45	SMP	P.LUKKIP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk pelayanan sudah baik	114.122.230.45-20250115-	1/15/2025 8:46	Kepmen		
																						Terimakasih atas pelayanan yang di				Kepmen	
1082	106871	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Nasir	P	L	25-45	SD	P.LUKKIP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	berikan	36.82.215.244-20250114-142614	1/14/2025 14:32	54/2022	Kepmen	
1084	106877	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Arhanuddin	P	L	25-45	SMP	swasta	5	4	4	3	3	3	3	4	3	Sudah baik,mohon lebih di tingkatkan	114.122.229.20-20250114-	1/14/2025 8:50	Kepmen		
											wirusaha											Pelayan sdn sangat baik,mohon di	114.122.228.195-20250113-			Kepmen	
1090	106800	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Jumadi	P	L	25-45	SMA	a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	tingkatkan lebih baik lagi terimah kasih	1158002	1/13/2025 12:03	54/2022	Kepmen	
											wirusaha											Sikap petugas berikan pelayanan sudah				Kepmen	
1091	106772	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	H Abdullah / KMN BAROKAH JAYA 88 A	P	L	46-60	SMA	a	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	baik	36.85.32.189-20250113-091502	1/13/2025 9:28	54/2022	Kepmen
											wirusaha											Sikap petugas dalam berikan				Kepmen	
1092	106771	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	H. Abdullah / KMN BAROKAH JAYA 88 A	P	L	46-60	SMA	a	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	pelayanan sudah baik	36.85.32.189-20250113-091502	1/13/2025 9:27	54/2022	Kepmen
																						Pelayanan yang diterima sesuai dengan				Kepmen	
1093	106770	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Irwani	P	L	25-45	SMA	tri/polri	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	yang dikeluhkan	36.85.32.189-20250113-091502	1/13/2025 9:25	54/2022	Kepmen
1094	106768	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Le Hui / KMN. Sukses Bahagia	P	P	25-45	SMA	wirusaha	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan prima selalu	36.85.32.189-20250113-091502	1/13/2025 9:19	Kepmen	
1096	106757	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Akryad	P	L	46-60	SMA	P.LUKKIP	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	Lebih di tingkat kan lagi	180.246.168.120-20250113-	1/13/2025 8:25	Kepmen	
1097	106754	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	tan a hun	P	P	46-60	SMA	P.LUKKIP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan nya lebih ditingkat kan lagi	36.85.32.189-20250113-080703	1/13/2025 8:14	Kepmen	
1098	106752	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	amin	P	L	46-60	SMA	P.LUKKIP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	gasi ada saran best	36.85.32.189-20250113-080703	1/13/2025 8:12	Kepmen	
1146	105976	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	ERWIN	P	L	25-45	SMA	P.LUKKIP	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEMANGAT SEMANGAT SEMANGAT	114.122.203.66-20250104-	1/4/2025 10:15	Kepmen	
											wirusaha											Slo sangat cepat dan mudah. Terima	114.122.228.35-20250104-			Kepmen	
1147	105975	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Ardy raden	P	L	25-45	SL	a	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	kasih slo	101080	1/4/2025 10:15	54/2022	Kepmen
1150	105866	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Supardi	P	L	25-45	SMA	wirusaha	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lebih baik lagi dan sukses selalu	114.122.233.246-20250103-	1/3/2025 8:41	Kepmen	
											wirusaha											Petugas sangat sigap dalam melayani				Kepmen	
1151	105745	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Bahtiar	P	L	46-60	SD	a	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	semoga selalu konsisten dalam	36.85.4.184-20250102-105415	1/2/2025 10:58	54/2022	Kepmen
											wirusaha											Pelayanan baik dan semoga				Kepmen	
1154	105707	1	2025	psdplk	Stasiun PSDKP Tarakan	Surat Laik Operasi	Rizal afandi	P	L	25-45	SL	a	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	kedepannya lebih baik lagi	36.85.4.184-20250102-045315	1/2/2025 4:59	54/2022	Kepmen

RESPONDEN	L/P	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN SLO									TOTAL
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	L	25-45	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	L	46-60	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
5	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
6	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	P	25-45	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
10	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
13	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
14	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
15	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
16	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	3	4	3	3	3	3	3	3	29
17	L	<25	SD	pns	4	3	4	3	3	4	4	3	3	31
18	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	L	25-45	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
21	L	>60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
22	L	46-60	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
23	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	4	4	3	4	3	3	30
24	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
25	L	46-60	SMP	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
26	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
27	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
28	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
29	L	46-60	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	3	3	3	3	3	3	3	29
31	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	3	3	3	4	3	4	3	3	30
32	L	46-60	SMA	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
33	P	<25	SMA	wirusaha	4	4	3	3	3	4	4	3	4	32
34	P	<25	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
35	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	3	4	4	4	4	3	33
36	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	P	25-45	SD	wirusaha	4	4	3	3	4	4	3	4	4	33
38	L	25-45	SMP	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	L	25-45	SMP	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	L	<25	SMA	swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	4	29
41	L	25-45	SMP	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	L	25-45	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
43	L	25-45	SMP	swasta	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
44	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
45	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
46	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
47	L	25-45	SMA	tni/polri	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
48	P	25-45	SMA	wirusaha	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
49	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
50	P	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	L	25-45	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	3	4	3	4	34
54	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	L	46-60	SD	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	L	25-45	S1	wirusaha	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
Jumlah Nilai Unsur					211	206	203	201	204	202	207	198	201	1833
Nilai Rata-Rata Unsur					3.77	3.68	3.63	3.59	3.64	3.61	3.70	3.54	3.59	3.64
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0.42	0.41	0.40	0.40	0.40	0.40	0.41	0.39	0.40	3.64
IKM UNIT PELAYANAN SLO														90.92

Susan KKP

≡

Stasiun PSDKP Tarakan

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 Monev
- Resume Laporan Monev

PAGES

Download

Profile

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 Tarakan	2025	1	Surat Laik Operasi	56	3.77	3.68	3.63	3.59	3.64	3.61	3.70	3.54	3.59	3.64	90.92

Showing 1 to 1 of 1 entries



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
STASIUN PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN TARAKAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TRIWULAN I / TAHUN 2025**

**NILAI IKM****PELAYANAN SLO****90,92****RESPONDEN**

JUMLAH : 56 ORANG
JENIS KELAMIN : L = 49 ORANG / P = 7 ORANG
PENDIDIKAN : SD = 9 ORANG
SMP = 5 ORANG
SMA = 38 ORANG
D3 = -
S1 = 4 ORANG
S2 = -

PERIODE SURVEI = 01-01-2025 S/D 31-03-2025

TERIMA KASIH

ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT



Anda Memasuki Wilayah

ZONA INTEGRITAS

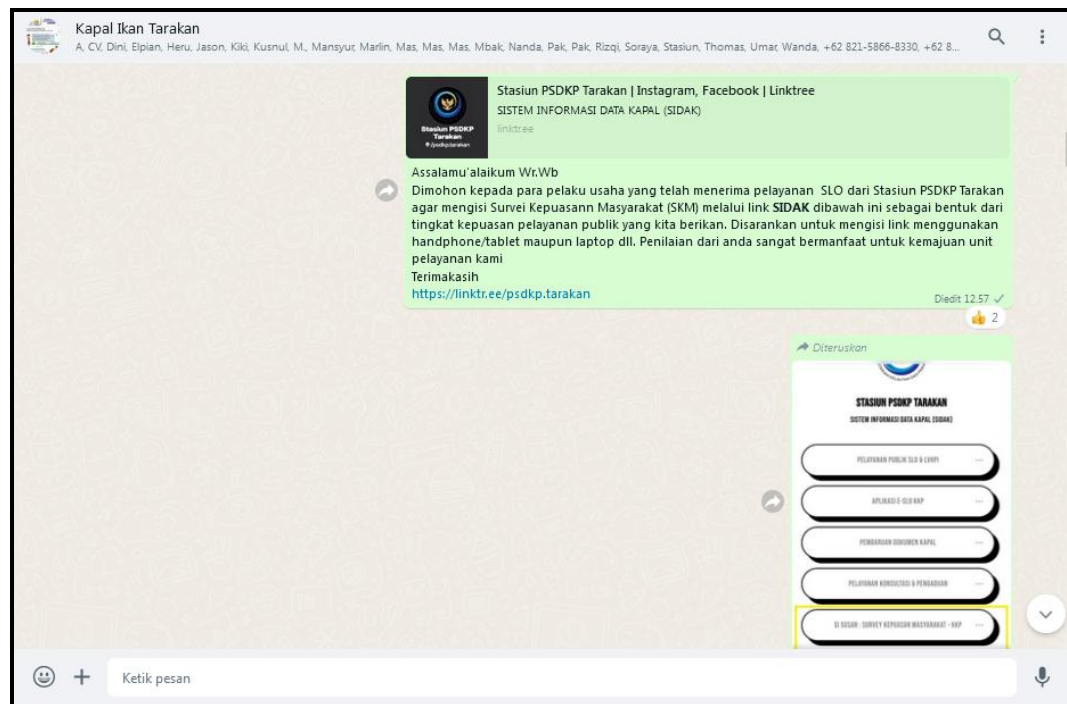
WILAYAH BERDAKOTAH KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN

BerAKHLAKBerorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif KolaboratifKEPALA
STASIUN PSDKP TARAKAN

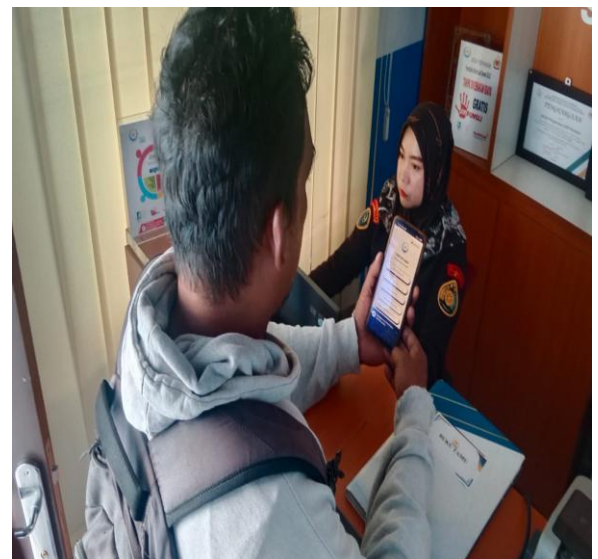
YOKI JILIANSYAH, S.Pi., M.Si

PILAR PSDKP - Profesional Integritas Loyalitas inovAtif sineRgi

1. Dokumentasi lainnya terkait Pelaksanaan SKM



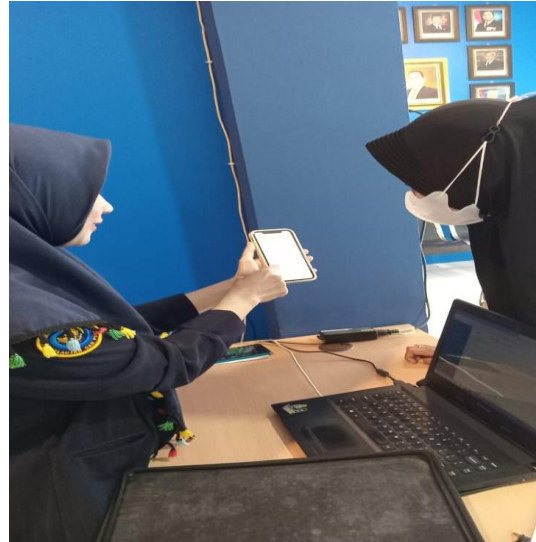
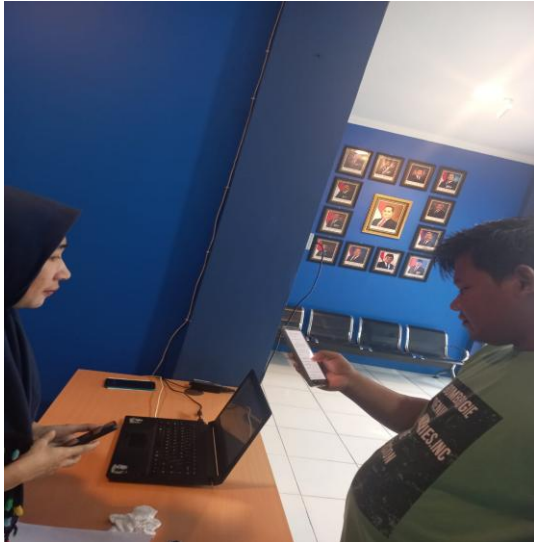
Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Nunukan



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Banjarmasin

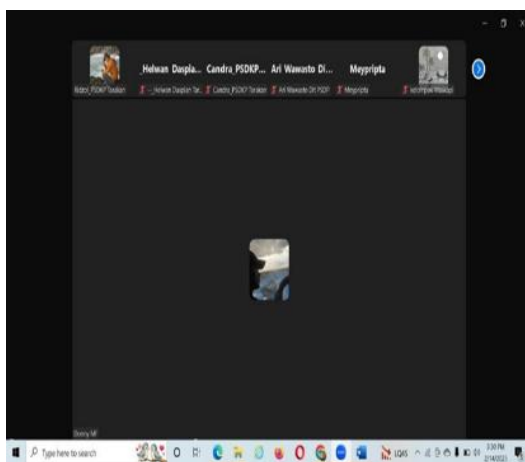


Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Balikpapan



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Kotabaru

4. Dokumentasi Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya



5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT
PELAKSAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2024**



**STASIUN SUMBER DAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN TARAKAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBER DAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2024**

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan 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 Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan Triwulan IV Tahun 2024 pada pelayanan SLO dan LVHPI menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1 Ringkasan Hasil SKM TW 4 2024 Pelayanan SLO

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,67	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,62	A
3.	Waktu Penyelesaian	3,65	A
4.	Biaya/tarif	3,67	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,58	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,60	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,67	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,63	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,58	A

Tabel 2 Ringkasan Hasil SKM TW 4 2024 Pelayanan LVHPI

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,45	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,55	A
3.	Waktu Penyelesaian	3,45	A
4.	Biaya/tarif	3,55	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,50	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,45	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,45	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,65	A

Berdasarkan data diatas maka dapat terlihat dari adanya kedua pelayanan SLO dan LVHPI di beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut

perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Pelayanan SLO TW 4 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW 1 (Januari-Maret)	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U5 (Produk Spesifikasi Jenis Layanan)	Memastikan kepada penerima layanan bahwa petugas telah memberikan pelayanan SLO sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	✓				Tim Pelayanan Publik

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Pelayanan LVHPI TW 4 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (2025)				Penanggung Jawab
			TW 1 (Januari-Maret)	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U3 (Waktu Penyelesaian)	Mengirimkan surat atau telaahan staff ke bagian Direktorat PPSPD untuk menyampaikan bahwa terdapat kendala yang sering dialami pengguna layanan terkait aplikasi ESLO yang	✓				Tim SDP

		sering mengalami gangguan.					
--	--	----------------------------	--	--	--	--	--

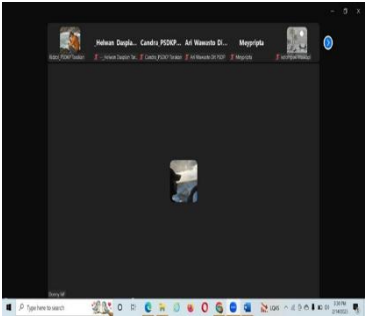
BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

Tabel 4 Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV 2024 Pelayanan SLO

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Memastikan kepada penerima layanan bahwa petugas telah memberikan pelayanan SLO sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Sudah	e-SLO sudah diterima oleh pengguna jasa	 	

Tabel 4 Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV 2024 Pelayanan LVHPI

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1.	Mengirimkan surat atau telaahan staff ke bagian Direktorat PPSDP untuk menyampaikan bahwa terdapat kendala yang sering dialami pengguna layanan terkait aplikasi ESLO yang sering mengalami gangguan.	Sudah	1. Permasalahan ini telah disampaikan ke Direktur Pengawasan Sumberdaya Perikanan. 2. Untuk menjadi atensi pengawas perikanan untuk sosialisasi terhadap pelaku usaha dan pemilik kapal perikanan.		

BAB IV KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan telah menindak lanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1.	Memastikan kepada penerima layanan bahwa petugas telah memberikan pelayanan SLO sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	Dengan menyebarkan kuisioner SKM kepada pengguna saya secara berkala	Oktober-Desember	Tim Pelayanan Publik	
2	Mengirimkan surat atau telaahan staff ke bagian Direktorat PPSPD untuk menyampaikan bahwa terdapat kendala yang sering dialami pengguna layanan terkait aplikasi ESLO yang sering mengalami gangguan.	Mengirim surat ke PPSPD sebagai operator e-SLO menyampaikan kendala yang dialami pengguna jasa e-SLO	Oktober-Desember	Tim SDP	

Tarakan, 28 Mei 2025

Kepala Stasiun PSDKP Tarakan,



Yoki Jiliansyah, S.Pi, M.Si

NIP. 19850718 1 200912 1 002