

# Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

## PPS Kendari Triwulan II

—  
**2024**

17 Agustus, 2024

# **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 yang ada di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Tenggara, 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 2017, maka 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**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri PANRB 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 pelabuhan yang telah diberikan oleh Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari.

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 Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari adalah tim yang sesuai DIPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir). Adapun Tim Survei Kepuasan Masyarakat yaitu

Petugas Survei	: Rasdiana Alimuddin, S.Pi
Petugas Survei	: Dewi Sahnita, S.Pi.,M.Si
Petugas Survei	: Lamminar Sianipar, SE
Petugas Survei	: Megawati Musthofa
Petugas Survei	: Sailan Batjo

#### 2.2 Metode Pengumpulan data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Si Susun KKP dengan alamat link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> yang disebarikan 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari 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 dengan membuka aplikasi SI Susan KKP untuk mendownload data disaat jam kerja. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan dimonitor saat aplikasi Si Susan diaktifkan oleh operator. 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 pertriwulan di tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan ada pada table 1 dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April – Juni 2024	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni- Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni – Juli 2024	15

## 2.5 Jumlah Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 12 jenis layanan utama pada Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari dalam kurun tiga bulan sebanyak 228 orang. 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 228 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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 228 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Data Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin, Umur dan Pendidikan

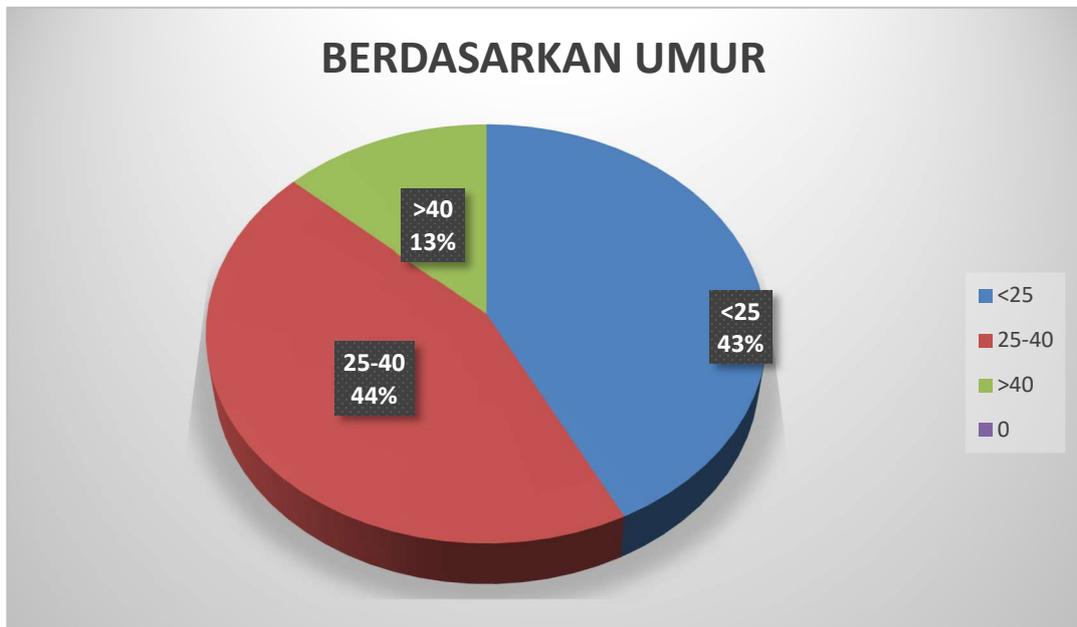
No	Komposisi	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
a	Laki-laki	117	51%
b	Perempuan	111	49%
2.	Umur		
a	<25	97	43%
b	25-40	101	44%
c	>40	30	13%
3.	Pendidikan		
a	SD	3	1%
b	SMP	6	3%
c	SMA/Sederajat	74	33%
d	D3	21	9%
e	D4/S1	121	53%
f	S2	3	1%

Sumber : data kuisioner triwulan II Tahun 2024.



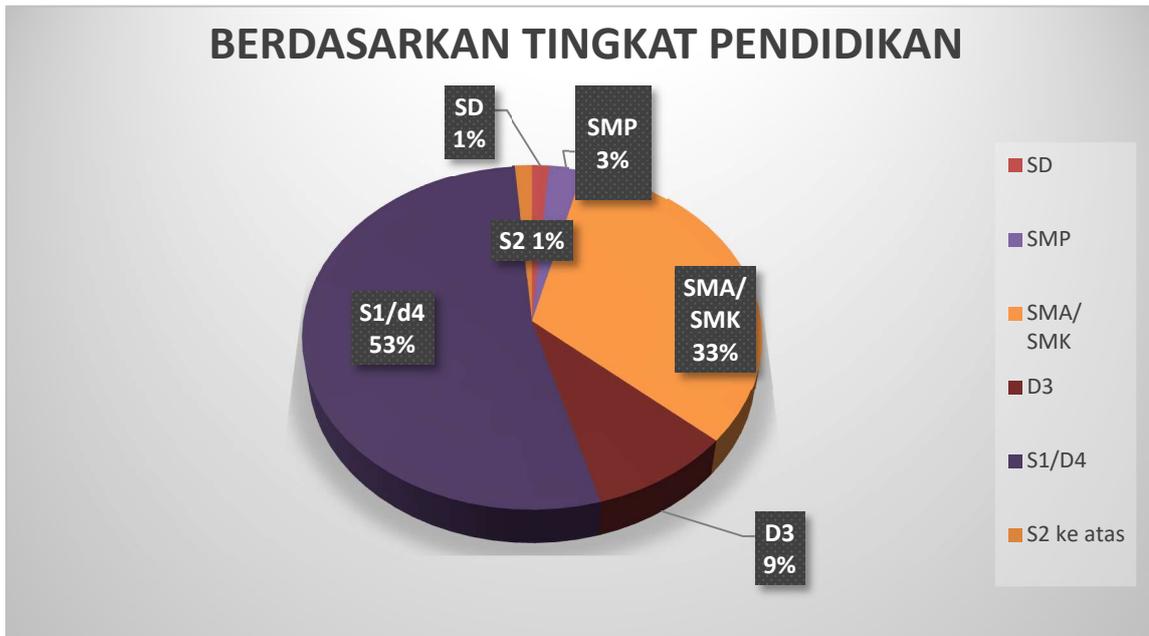
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna jasa adalah laki-laki sebanyak 117 orang (49%) dan perempuan sebesar 111 orang (51%).



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan karakteristik umur responden dapat diketahui bahwa sebagian besar pengguna jasa berusia 25-40 tahun sebanyak 101 orang (44%), usia <25 tahun sebanyak 97 orang (43%), usia >40 tahun sebanyak 30 orang (13%).



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden pada gambar 3 dapat diketahui bahwa sebagian besar pendidikan pengguna jasa adalah tingkat S1/D4 sebanyak 53% (121 orang), SMA/SMK sebesar 33% (74 orang), diikuti tingkat D3 sebanyak 21 orang (9%), SMP sebanyak 3% (6 orang), Tingkat tingkat S2 sebanyak 1% (3 orang), dan tingkat SD 1% (3 orang).

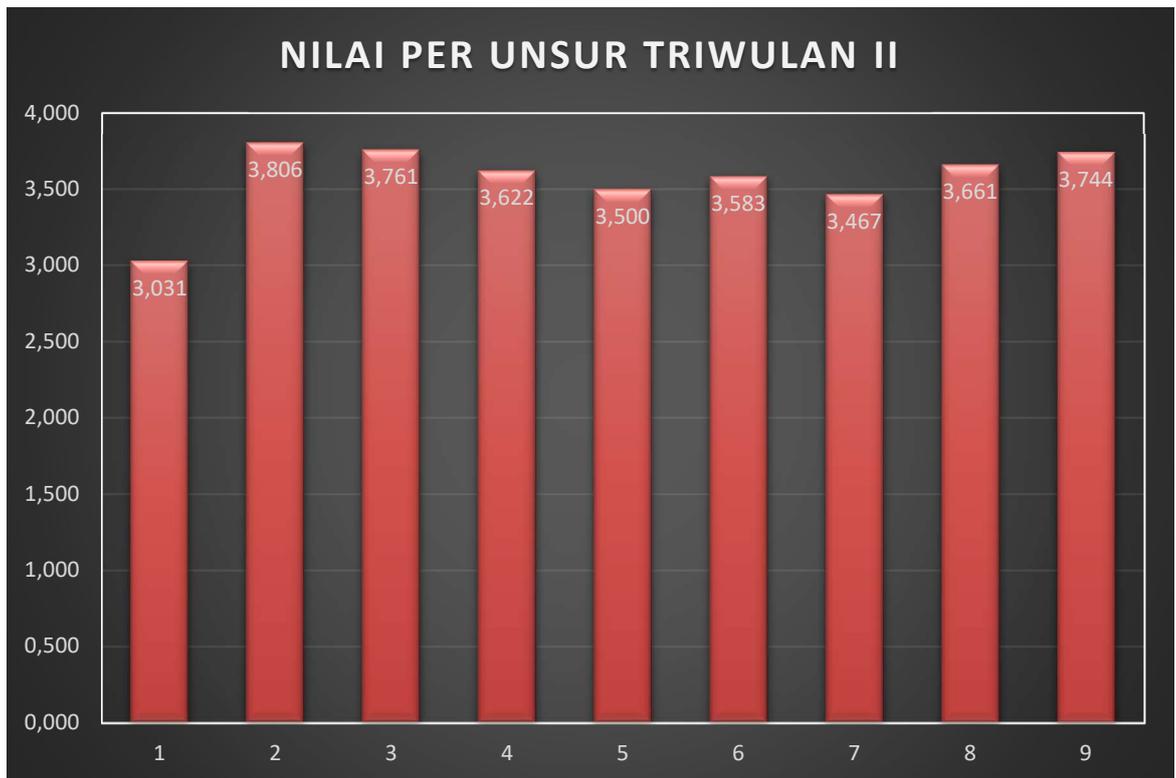
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,03	3,80	3,76	3,62	3,50	3,58	3,46	3,66	3,74
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>88,63 (Sangat Baik)</b>								

Hasil pengolahan data dari Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I untuk setiap unsurnya ada pada gambar berikut ini :



Gambar 4. Nilai Per Unsur Triwulan II

Keterangan :

- 1 = Persyaratan
- 2 = Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3 = Waktu Penyelesaian
- 4 = Biaya/Tarif
- 5 = Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6 = Kompetensi Pelaksana
- 7 = Perilaku Pelaksana
- 8 = Sarana dan Prasarana
- 9 = Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari gambar diatas nilai per unsur di atas dapat diketahui bahwa hampir keseluruhan unsur yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur Persyaratan Sistem, waktu penyelesaian, kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi petugas, dan perilaku petugas bernilai baik. Sedangkan untuk mekanisme, dan prosedur ternilai sangat baik.

Tabel 4. Nilai Rata-rata Unsur Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 dan Nilai Kinerja Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari.

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,03
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,80
3	Waktu penyelesaian	3,76
4	Biaya/Tarif	3,62
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,50
6	Kompetensi pelaksana	3,58
7	Perilaku pelaksana	3,46
8	Sarana dan prasarana	3,66
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,74

Nilai rata-rata tertimbang	<b>3,55</b>
Indeks Kepuasan Masyarakat	<b>88,63</b>
Kinerja unit Pelayanan	<b>Sangat Baik</b>
Mutu Pelayanan	<b>A</b>

Berdasarkan tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas maka dapat diketahui pendapat responden yang menyatakan bahwa :

- a) Unsur system, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,80 menyatakan unsur yang nilainya lebih tinggi dari nilai unsur lainnya dan dalam kategori sangat baik;
- b) Sedangkan unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai diatas 3 yang menyatakan hasil “baik” yang meliputi: persyaratan pelayanan, sistim/mechanisme/prosedur, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan/saran/masukan yakni 3,53 sangat baik.

Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,03 \times 0,11) + (3,80 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) + (3,62 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) + (3,74 \times 0,11) = 3,55$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,55**.

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan kesembilan unsur dari rata-rata tertimbang dijumlahkan sebagai berikut :

Nilai SKM = Nilai Indeks x Nilai Dasar

Maka :

**Nilai SKM = 3,55 x 25 = 88,63** Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari termasuk dalam kategori kinerja **“Sangat Baik”** dengan mutu pelayanan

**A.** Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 5. Nilai Kategori Kinerja berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	<b>D</b>	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	<b>C</b>	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2024 berdasarkan pengolahan data yang didapatkan dengan penilaian terhadap 9 unsur layanan didapatkan nilai IKM **88,63** dengan kategori **Sangat Baik**, dan tentu kedepannya pihak Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari akan segera meningkatkan perilaku pelaksana dan sarana prasarana dalam pelaksanaan pelayanan public.

## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,03. Nilai terendah kedua Perilaku pelaksana yaitu 3,46. Begitu juga produk spesifikasi jenis layanan tiga unsur terendah 3,50.
2. Sedangkan dua unsur layanan tertinggi yaitu Sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,80, dan unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,76.

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

- a. Petugas SPB tidak stanby;
- b. Kurangnya penerangan pada kawasan TPI higienis ketika melakukan pembongkaran dan saat sortir ikan;
- c. Buatlah papan informasi tentang pelayanan di PPS

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

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan sehingga petugas harus selalu standby di loket
- Sarana dan prasarana perlu ditambahkan lampu penerangan di bagian TPI sehingga aktivitas dikawasan TPI berjalan lancar;
- Sarana dan prasarana menyiapkan papan informasi tentang pelayanan di PPS Kendari.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

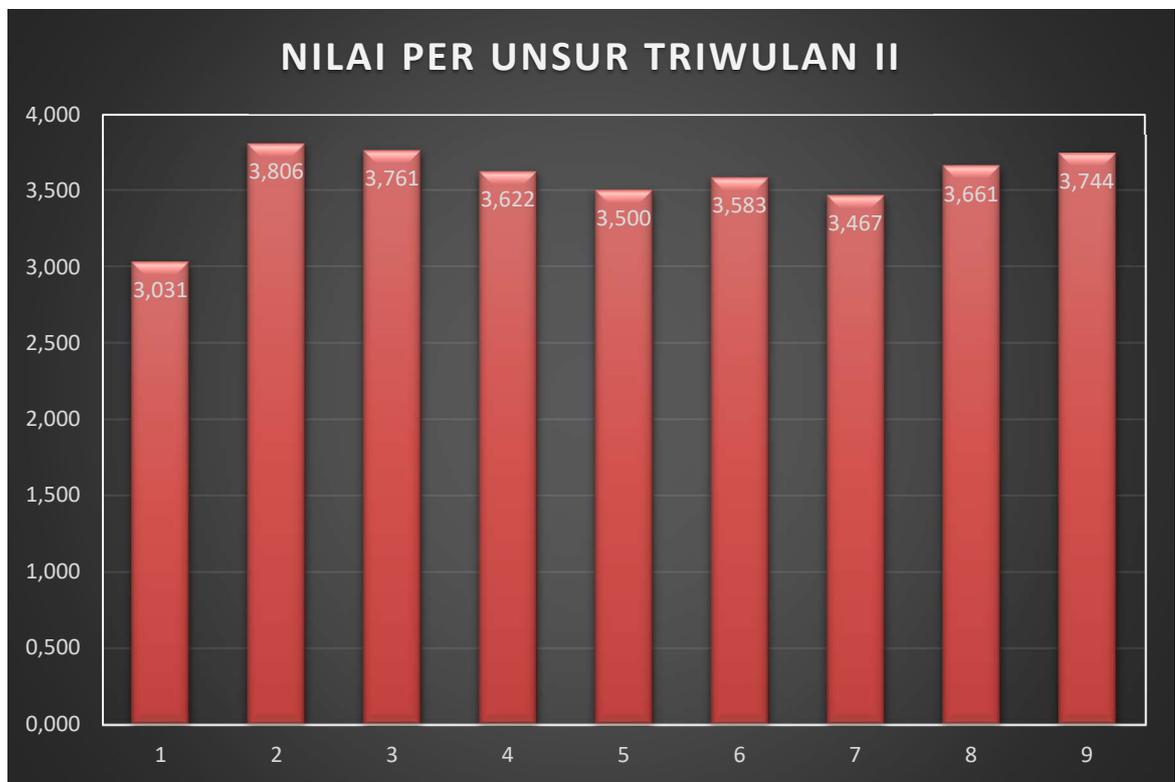
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Perlu petugas yang selalu stanby saat jam pelayanan			√		Bagian Umum dan Pelayanan Usaha
2	Sarana dan prasarana	Perlu penambahan penerangan di kawasan TPI higienis ketika melakukan pembongkaran dan saat sortir ikan			√		Sarana dan prasarana
3	Sarana dan prasarana	Perlu papan informasi Pelayanan di PPS Kendari			√		Bagian Tata Kelola dan Pelayanan Usaha

### 4.3 Trend 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari dapat dilihat melalui grafik berikut :



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai April hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 88,63.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur Persyaratan, unsur perilaku pelaksana serta produk spesifikasi jenis layanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur system, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,80, dan unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,76.





**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
TRIWULAN II TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**88,63**

**GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

JUMLAH 228 ORANG

**JENIS KELAMIN**

A. LAKI-LAKI 117 ORANG  
B. PEREMPUAN 111 ORANG

**PENDIDIKAN**

A. SD 3 ORANG  
B. SMP 6 ORANG  
C. SMA/SMK 74 ORANG  
D. D3 21 ORANG  
E. S1/D4 121 ORANG  
F. S2 3 ORANG

**PELAKSANAAN SKM  
10 April s/d 30 Juni 2024**

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

**KUSIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
 TRIWULAN II TAHUN 2024  
 PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI**

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>		Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
<b>Profil Responden</b>			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="text"/> Tahun	
Pendidikan                                : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3			
Pekerjaan                                 : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha			
<input type="checkbox"/> Lainnya : .....			

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
 (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayannya.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak kompeten</li> <li>2. Kurang kompeten</li> <li>3. Kompeten</li> <li>4. Sangat kompeten</li> </ol>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak mudah</li> <li>2. Kurang mudah</li> <li>3. Mudah</li> <li>4. Sangat mudah</li> </ol>	<p><b>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sopan dan ramah</li> <li>2. Kurang sopan dan ramah</li> <li>3. Sopan dan ramah</li> <li>4. Sangat sopan dan ramah</li> </ol>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak cepat</li> <li>2. Kurang cepat</li> <li>3. Cepat</li> <li>4. Sangat cepat</li> </ol>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buruk</li> <li>2. Cukup</li> <li>3. Baik</li> <li>4. Sangat Baik</li> </ol>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sangat mahal</li> <li>2. Cukup mahal</li> <li>3. Murah</li> <li>4. Gratis</li> </ol>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada</li> <li>2. Ada tetapi tidak berfungsi</li> <li>3. Berfungsi kurang maksimal</li> <li>4. Dikelola dengan baik</li> </ol>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak sesuai</li> <li>2. Kurang sesuai</li> <li>3. Sesuai</li> <li>4. Sangat sesuai</li> </ol>	<p><b>SARAN DAN MASUKAN :</b></p>   

**REKAP PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
UNIT PELAYANAN PUBLI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI  
TRIWULAN II TAHUN 2024**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	4	3	3	4	3
6	4	4	4	4	4	3	3	4	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	3	4	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3

22	3	3	3	3	3	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	3	3	3	2	2	2	3	3
26	3	3	3	3	3	2	3	3	3
27	3	4	3	3	3	4	3	3	4
28	3	4	3	3	4	3	2	3	3
29	4	4	3	3	3	3	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	3	2	3	3	3	3
32	4	4	4	3	2	3	3	3	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	2	3	3	3	3	3
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	2	2	3

48	3	3	3	3	3	2	3	3	3
49	3	3	3	3	3	2	3	3	3
50	3	3	3	3	3	2	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	2	3	3	3	3
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3
61	3	3	3	3	3	3	2	3	3
62	3	3	3	2	3	3	2	3	3
63	3	3	3	2	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	2	3	2	3	3
65	3	3	3	3	3	3	2	2	3
66	3	3	3	3	3	3	2	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	2	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	4	3	3	3	3	4	3

74	3	3	4	3	3	3	3	4	3
75	3	3	4	3	3	3	3	4	3
76	3	3	4	3	3	3	3	4	3
77	3	3	4	3	3	3	3	4	3
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	2	3	3	3	3
81	3	3	3	3	2	3	3	3	3
82	3	3	3	3	2	3	2	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	2	2	3	2	3	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	2	3	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	2	3	2	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	3	3	3	3	2	3	3	3	3
95	3	3	3	3	2	3	2	3	3
96	3	3	3	3	2	3	2	3	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	2	3	3	3	3	3	2
99	3	3	3	2	3	3	3	3	3

100	3	3	2	3	3	3	2	2	2
101	3	3	3	3	3	3	2	3	3
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3
103	3	3	3	2	2	3	2	3	3
104	3	3	3	3	3	3	2	3	3
105	3	3	3	3	3	3	2	3	3
106	3	3	3	3	3	3	2	3	3
107	3	3	3	3	3	3	2	3	3
108	3	3	3	3	3	3	2	3	3
109	3	3	3	3	3	3	2	3	3
110	3	3	3	3	3	3	2	3	3
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	2	3	3
114	3	3	3	3	3	3	2	3	3
115	3	3	3	3	3	3	2	3	3
116	3	3	3	3	3	3	2	3	3
117	3	2	3	3	3	3	3	2	2
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	3	2	3	2	3	3	3	3	3
120	3	2	3	3	3	3	3	3	3
121	3	2	3	3	3	3	3	3	3
122	3	3	2	3	2	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	3	3	3	2	3	3	3	3
125	3	3	3	3	2	3	3	3	3

126	3	3	3	3	3	3	3	2	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	3	3	3	3	2	3
130	3	3	3	3	3	2	3	3	3
131	3	3	3	3	2	2	3	3	3
132	3	3	2	3	2	3	3	2	3
133	3	3	2	3	3	2	3	3	3
134	3	3	3	3	3	2	3	3	3
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3
136	3	3	3	3	3	3	3	2	3
137	3	3	3	3	2	3	3	2	3
138	3	3	3	3	3	3	3	2	3
139	3	3	3	3	2	3	3	3	3
140	3	3	3	3	2	3	3	3	3
141	3	3	3	3	2	2	3	3	3
142	3	3	3	2	2	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	2	2	3	3
144	3	3	3	3	3	2	2	3	3
145	3	3	3	3	2	3	3	3	3
146	3	3	3	2	2	3	2	3	3
147	3	3	3	2	3	3	2	3	3
148	3	3	3	3	2	3	3	3	3
149	3	3	3	3	2	2	3	2	3
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3

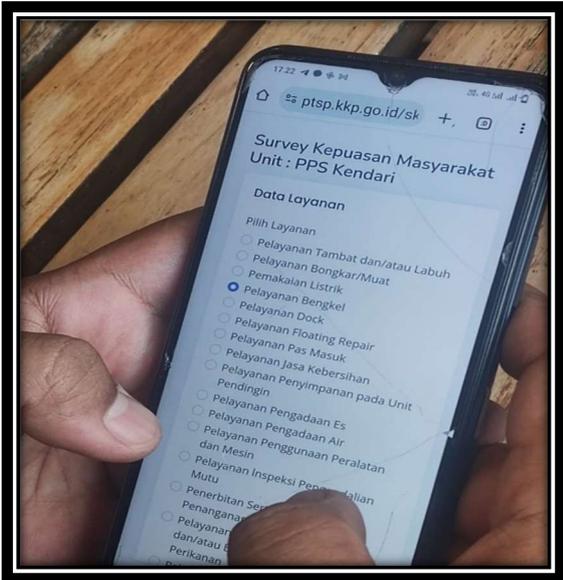
152	3	3	3	3	2	3	3	3	3
153	3	3	3	2	3	3	3	2	2
154	3	3	3	2	3	3	3	3	3
155	3	3	3	2	2	3	3	3	3
156	3	3	3	2	2	3	3	3	3
157	3	3	3	3	2	3	2	3	3
158	3	3	3	3	2	3	2	3	3
159	3	3	3	3	2	3	2	3	3
160	3	3	3	3	3	3	2	2	2
161	3	2	3	2	2	2	3	3	2
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3
163	3	3	2	2	2	3	2	2	3
164	3	2	2	2	2	3	3	2	3
165	3	3	3	3	3	2	2	2	3
166	3	3	2	3	3	3	2	2	3
167	3	3	2	3	2	2	3	3	3
168	3	2	3	2	2	2	2	2	3
169	3	3	3	3	3	2	3	3	3
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3
171	3	3	3	3	3	2	3	3	3
172	3	3	3	2	2	2	3	3	3
173	3	3	3	3	3	2	3	3	3
174	3	3	3	3	2	3	3	3	3
175	3	3	3	3	2	3	2	2	3
176	3	3	3	3	2	3	3	3	2
177	3	3	3	3	3	3	2	3	3

178	3	3	3	3	3	2	2	3	3
179	3	3	3	3	3	2	3	3	3
180	3	3	3	3	3	2	2	3	3
181	3	2	2	2	3	2	3	2	2
182	3	3	3	3	3	3	3	2	3
183	3	3	3	3	3	3	3	2	3
184	3	3	3	3	3	3	2	2	2
185	3	3	3	3	3	3	3	2	3
186	3	3	3	2	3	3	2	3	3
187	3	3	2	3	2	2	3	3	3
188	3	3	3	2	3	3	3	2	3
189	3	3	3	3	3	3	3	3	3
190	3	3	3	3	2	3	3	3	3
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3
192	3	3	3	3	3	3	3	2	3
193	3	3	3	3	2	2	2	2	3
194	3	3	3	3	2	3	3	3	3
195	3	3	3	2	3	3	3	4	3
196	3	3	3	3	2	3	3	3	3
197	3	3	3	3	3	2	3	3	3
198	3	3	3	2	3	3	2	3	3
199	3	3	3	2	2	2	2	2	3
200	3	3	3	3	2	3	2	3	3
201	3	3	3	3	2	2	2	3	2
202	3	3	3	3	3	2	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	3	3

204	3	3	3	3	3	3	3	3	3
205	3	3	3	3	2	3	3	2	3
206	3	3	3	3	3	3	3	2	3
207	3	3	3	3	3	3	2	2	3
208	3	3	2	2	2	2	2	3	2
209	3	3	3	3	3	2	2	3	3
210	3	3	3	3	3	3	3	3	3
211	3	3	3	3	3	3	3	3	3
212	3	3	2	3	3	3	3	2	3
213	3	3	2	3	2	2	2	3	4
214	3	3	2	2	2	3	3	3	3
215	3	3	3	2	3	2	3	3	2
216	2	2	3	2	3	2	2	3	2
217	2	3	3	3	3	3	2	3	2
218	3	2	3	3	2	2	2	3	3
219	3	3	3	2	3	2	3	3	2
220	3	3	3	3	2	3	3	2	4
221	3	2	3	2	3	3	3	3	2
222	3	3	3	2	2	2	3	2	3
223	3	3	2	2	2	2	2	2	2
224	3	3	3	2	3	3	3	2	3
225	3	3	3	2	2	2	2	3	3
226	3	3	2	2	3	2	3	3	3
227	2	3	2	3	2	3	2	3	3
228	3	3	3	3	3	3	3	3	3
<b>JUMLAH NILAI PER UNSUR</b>	691	685	677	652	630	645	624	659	674

<b>NRR PER UNSUR</b>	3,031	3,806	3,761	3,622	3,500	3,583	3,467	3,661	3,744
<b>NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)</b>	0,33	0,42	0,41	0,40	0,39	0,39	0,38	0,40	0,41
<b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>									<b>88,63</b>

## Dokumentasi Pelaksanaan SKM



# LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Triwulan I Tahun 2024



**PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI  
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP  
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN**

# **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 Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari 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.

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari 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 Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari periode Triwulan I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan I**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,72	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,74	A
3	Waktu Penyelesaian	3,66	A
4	Biaya/Tarif	3,72	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,71	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,66	A
7	Perilaku Pelaksana	3,71	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,66	A
9	Sarana dan Prasarana	3,88	A

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Perlu pemasangan SOP untuk Pembuatan/ perpanjang Karrtu Pas Masuk dan menambakan kontak person SOP		√			Bagian Umum dan Pelayanan Usaha
2	Waktu dan Penyelesaian	Perlu pembuatan jadwal pembersihan air		√			Bagian Tata Kelola
3	Sarana dan prasarana	Perlu pengadaan maintenance meteran IPAL		√			Bagian Tata Kelola dan Pelayanan Usaha
4	Waktu dan Penyelesaian	Perlu Jadwal Piket petugas siang dan malam di bagian Oprasional		√			Bagian Oprasional
5	Perilaku Petugas	Perlu pemasangan ID card petugas pas masuk saat melakukan pelayana		√			Bagian Umum

**BAB III**  
**REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan dapat dilihat pada tabel 3 sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi Pemasangan SOP untuk Perpanjang kartu Pas masuk	Dilakukan Pemasangan SOP untuk Perpanjang kartu Pas masuk		Tidak ada
2	Perlu Jadwal pembersihan bak air	Dibuatkan jadwal pembersihan bak air		Masih kurangnya petugas air
3	Perlu pengadaan maintenance meteran IPAL	Sudah dilakukan pemasangan meteran oleh petugas Sarana dan prasarana		Tidak ada
4	Perlu Jadwal Piket siang dan malam di bagian oprasional	Dibuatkan Jadwal piket petugas siang dan malam di bagian Oprasional		Tidak ada
5	Perlu pemasangan ID card petugas pas masuk saat melakukan pelayanan	Dibuatkan ID Card		Tidak ada

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Triwulan I Tahun 2024 sudah ditindak lanjuti setiap keluhan dan kedepannya kami masih tetap perlu meningkatkan lagi terkait fasilitas dan Pelayanan untuk menuju Pelayanan Prima.
3. Nilai IKM di triwulan I mendapatkan nilai 92,15 kategori Sangat Baik dan PPS Kendari akan berupaya untuk selau merespon jika dikemudian hari ada keluhan dari para pengguna jasa.