

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA PELAYANAN PENERBITAN STANDAR LAIK OPERASI
(SLO) DAN PADA PELAYANAN PENERBITAN LEMBAR
VERIFIKASI HASIL PENDARATAN IKAN (LVHPI) KAPAL
PERIKANAN**

Periode
JULI S.D SEPTEMBER 2024



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



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN
SUMERDAYA KELAUTAN DAN PERIKANAN**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

pada

**PELAYANAN PENERBITAN
STANDAR LAIK OPERASI (SLO) DAN PELAYANAN
PENERBITAN LEMBAR VERIFIKASI HASIL
PENDARATAN IKAN (LVHPI) KAPAL PERIKANAN**

periode

JULI S.D SEPTEMBER TAHUN 2024

**STASIUN PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
TARAKAN
2024**

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) dan pelayanan penerbitan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) di Stasiun Pengawasan SDKP Tarakan Triwulan III tahun anggaran 2024 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) dan surat Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI).

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.

Tarakan, 7 Oktober 2024

Kepala Stasiun PSDKP Tarakan,



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii

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	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 SKM	
3.1	Jumlah Responden SKM	7
3.2	Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	ANALISIS HASIL SKM	
4.1	Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2	Rencana Tindak Lanjut	13
4.3	Tren Nilai SKM	15
BAB V	KESIMPULAN	17
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 III 2024	5
2.Tabel Penentuan Jumlah Responden	6
3.Tabel data detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (UPP)	9
3.1 Tabel Data Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (SLO)	9
3.2 Tabel Data Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (LVHPI)	10
4.Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelayanan SLO Triwulan III 2024	14
4.1 Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelayanan LVHPI Triwulan III 2024	15

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (UPP)	9
2. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (SLO)	10
3. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (LVHPI)	11
4. Gambar Grafik Tren Nilai SKM Stasiun PSDKP Tarakan	16

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 Provinsi Jawa Tengah, 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

Adapun yang menjadi dasar hukum dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan surat Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI) 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 Tarakan 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 2024 (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 III 2024

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Juli s.d September	66

3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	September 2024	12
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	14

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari jenis pelayanan Standar Laik Operasi dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan pada Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan dalam kurun waktu triwulan 3 2024 adalah sebanyak orang dengan Jumlah penerima layanan Standar Laik Operasi sebanyak 76 orang dan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan sebanyak 6 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 70 orang.

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 responden, pelayanan SLO sebanyak responden dan LVHPI responden, dengan rincian sebagai berikut :

1. Pelayanan Standar Laik Operasi (SLO)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	62	81%
		PEREMPUAN	14	19%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	13	17%
		SLTP	5	7%
		SLTA	50	65%
		DIII	0	0%
		SI	8	11%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	27	36%
		WIRUSAHA	47	63%
		LAINNYA	1	1%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN STANDAR LAIK OPERASI	75	100%

2. Pelayanan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI)

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	67%
		PEREMPUAN	2	33%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	5	83%
		DIII	0	0%
		SI	1	17%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	0	0%
		TNI	0	0%
		SWASTA	27	36%
		WIRAUUSAHA	47	63%
		LAINNYA	1	1%
4	JENIS LAYANAN	LEMBAR VERIFIKASI HASIL PENDARATAN IKAN	6	100%

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

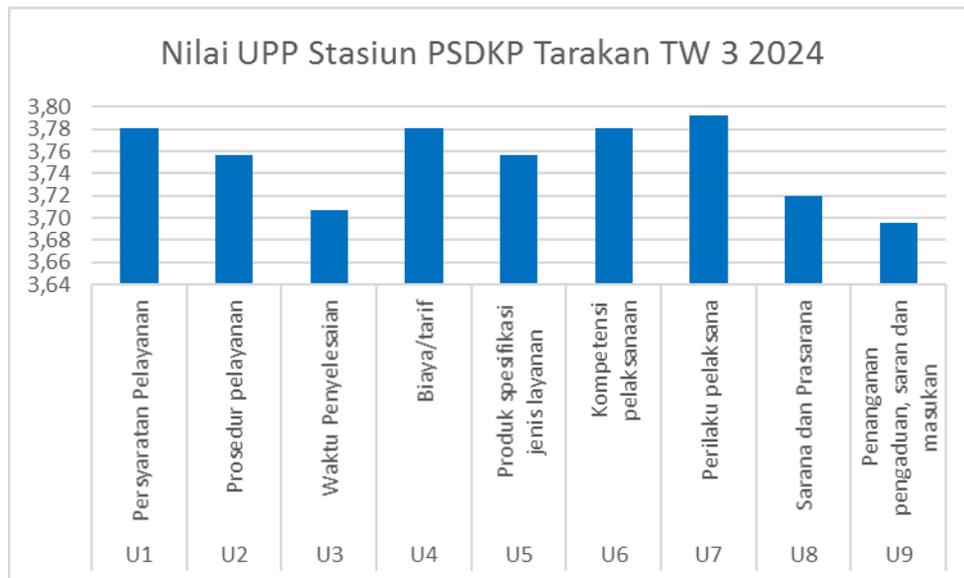
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Dilihat dari nilai SKM berdasarkan Unit Pelayanan Publik maka dapat terlihat seperti dibawah ini:

3. Tabel data detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (UPP)

	Nilai Unsur Pelayanan (UPP)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,78	3,76	3,71	3,78	3,76	3,78	3,79	3,72	3,70
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Stasiun PSDKP Tarakan	93,80 Mutu Layanan (A) Kategori (Sangat Baik)								

1. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (UPP)



Apabila dilihat dari jenis pelayanan yang tersedia maka dapat terlihat seperti dibawah ini :

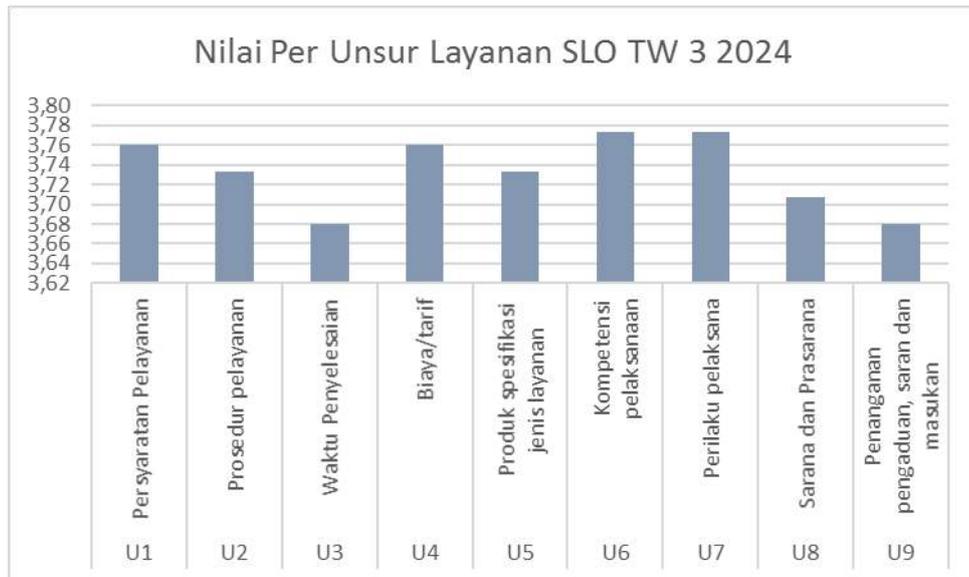
1. Pelayanan Standar Laik Operasi (SLO)

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	3,76	3,74	3,68	3,76	3,74	3,78	3,78	3,71	3,68

Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Pelayanan SLO	93,42 Mutu Layanan (A) Kategori (Sangat Baik)								

2. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (SLO)

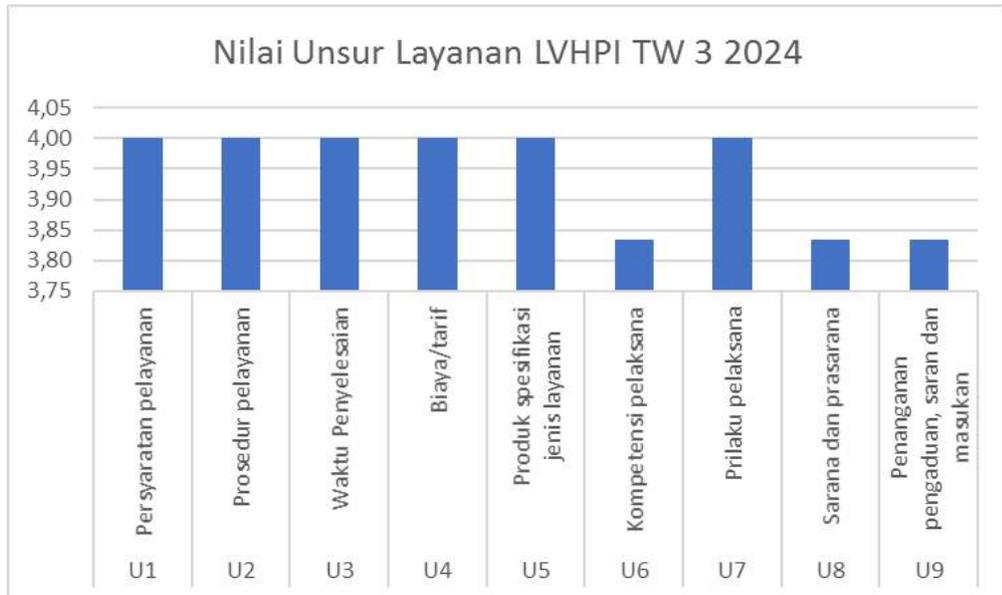


2. Pelayanan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI)

3.2 Tabel Data Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan (LVHPI)

	Nilai Unsur Pelayanan (LVHPI)								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,83	4,00	3,83	3,83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Pelayanan LVHPI	98,61 Mutu Layanan (A) Kategori (Sangat Baik)								

3. Gambar Grafik Nilai Per Unsur Pelayanan (LVHPI)



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1.Pelayanan Standar Laik Operasi (SLO)

1. Waktu Penyelesaian pada unsur 3 mendapatkan nilai terendah yaitu **3,68** .Kemudian disusul dengan Penanganan pengaduan saran dan masukan yang mendapatkan nilai terendah kedua sama yaitu **3,68**.

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kompetensi pelaksana **3,77** dan Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi kedua sama yaitu **3,77**.Disusul peringkat ketiga Persyaratan Pelayanan mendapatkan nilai **3,76**

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

“Semoga pelayanan direspon lebih cepat lagi”

“Jaringan biasanya gak baik,kalau d tingkatkan lagi”

“Aplikasi slo supaya ditingkatkan kualitasnya,biar tidak sering error”

“Aplikasi slo supaya tidak sering error,itu yang buat lama terbit slo”

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

1.Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.Dimana dalam waktu penyelesaian masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan.Hal tersebut terjadi lantaran pada aplikasi E-SLO sendiri seringkali mengalami gangguan teknis yang pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat itu sebabnya banyak pengguna layanan berasumsi bahwa waktu penyelesaian pelayanan terkesan lambat.

2.Pelayanan Lembar Verifikasi Hasil Pendaratan Ikan (LVHPI)

1.Penanganan pengaduan,saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu **3,83** .

Kemudian dilanjutkan dengan sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai terendah kedua sama yaitu **3,83** .

2.Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi berada di unsur persyaratan pelayanan,prosedur pelayanan dan biaya/tarif dengan nilai sama **4,00**

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

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Untuk itu perlunya upaya tindak lanjut dalam unsur terendah pada penanganan pengaduan, saran dan masukan di Triwulan IV 2024.

3. Pelayanan Gabungan (UPP)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai terendah yaitu **3,70** .

Kemudian dilanjutkan dengan waktu penyelesaian yang mendapatkan nilai terendah kedua sama yaitu **3,71** .

2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi berada di perilaku pelaksana yaitu **3,79** kemudian persyaratan pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana mendapatkan nilai sama **3,78**

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

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Untuk itu perlunya upaya tindak lanjut dalam unsur terendah pada penanganan pengaduan, saran dan masukan di Triwulan IV 2024.

2. Waktu Penyelesaian. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dimana dalam waktu penyelesaian masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Hal tersebut terjadi lantaran pada aplikasi E-SLO sendiri seringkali mengalami gangguan teknis yang pada akhirnya menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat itu sebabnya banyak pengguna layanan berasumsi bahwa waktu penyelesaian pelayanan terkesan lambat.

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. Selain itu

dibedakan berdasarkan jenis pelayanannya.

1. Pelayanan SLO

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			T W 1	TW 2	TW 3	TW 4 Oktober-Desember	
1.	U3 (Waktu Penyelesaian)	Melaksanakan kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) 2024. Didalam kegiatan Forum Konsultasi Publik nantinya akan dibahas terkait jangka waktu penyelesaian yang disepakati antara pengguna layanan dengan penyelenggara pelayanan publik				✓	Tim Pelayanan Publik

Tabel 4 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan SLO Triwulan III 2024

Kemudian untuk Pelayanan LVHPI, dapat dilakukan upaya rencana tindak lanjut pada rentang waktu Triwulan 4 2024. Seperti yang terlihat pada tabel dibawah ini.

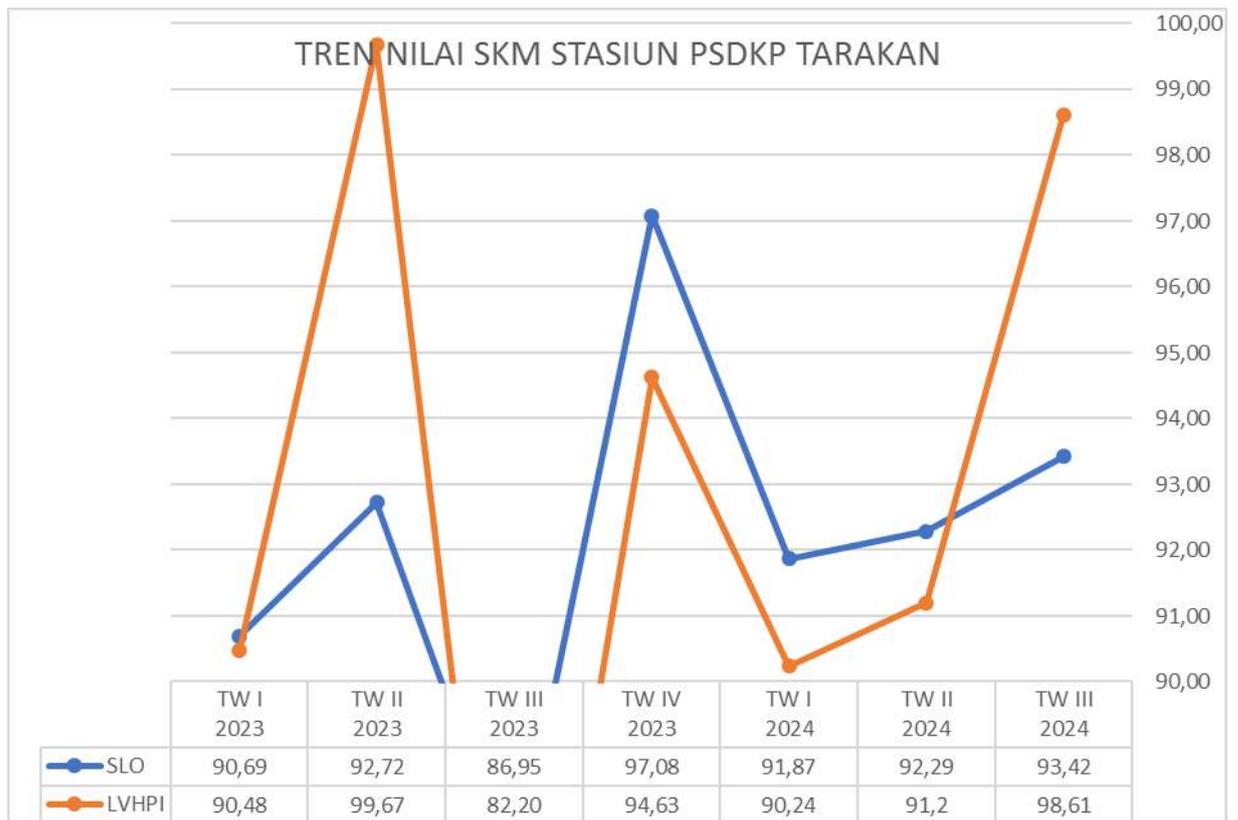
2. Pelayanan LVHPI

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu (2024)				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4 Oktober-Desember	
1	U9 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan)	Melakukan publikasi terkait tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan pembuatan video.				✓	Tim Humas

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Pelayanan LVHPI Triwulan III 2024

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 dan LVHPI pada Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan



Gambar 4. Grafik Tren Nilai SKM Pelayanan SLO dan LVHPI Stasiun PSDKP Tarakan

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan di triwulan III 2024 pada pelayanan SLO (93,42) dan LVHPI (98,61) dengan jika dibandingkan pada tiwulan II tahun 2024 dengan nilai IKM pelayanan SLO (92,29) dan LVHPI (91,20) pada Lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode triwulan III mulai Juli hingga September 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada layanan SLO dan LVHPI di Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM **93,42** pada pelayanan SLO dan **98,61** pada pelayanan LVHPI. Kemudian jika melihat hasil SKM pada unit pelayanan publik (UPP) yaitu gabungan antara kedua unsur pelayanan SLO dan LVHPI pada Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan memperoleh nilai **93,80** (Sangat Baik)
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pada pelayanan SLO (Waktu Penyelesaian) dan pelayanan LVHPI yaitu (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan).

Tarakan, 7 Oktober 2024

Kepala Stasiun PSDKP Tarakan,



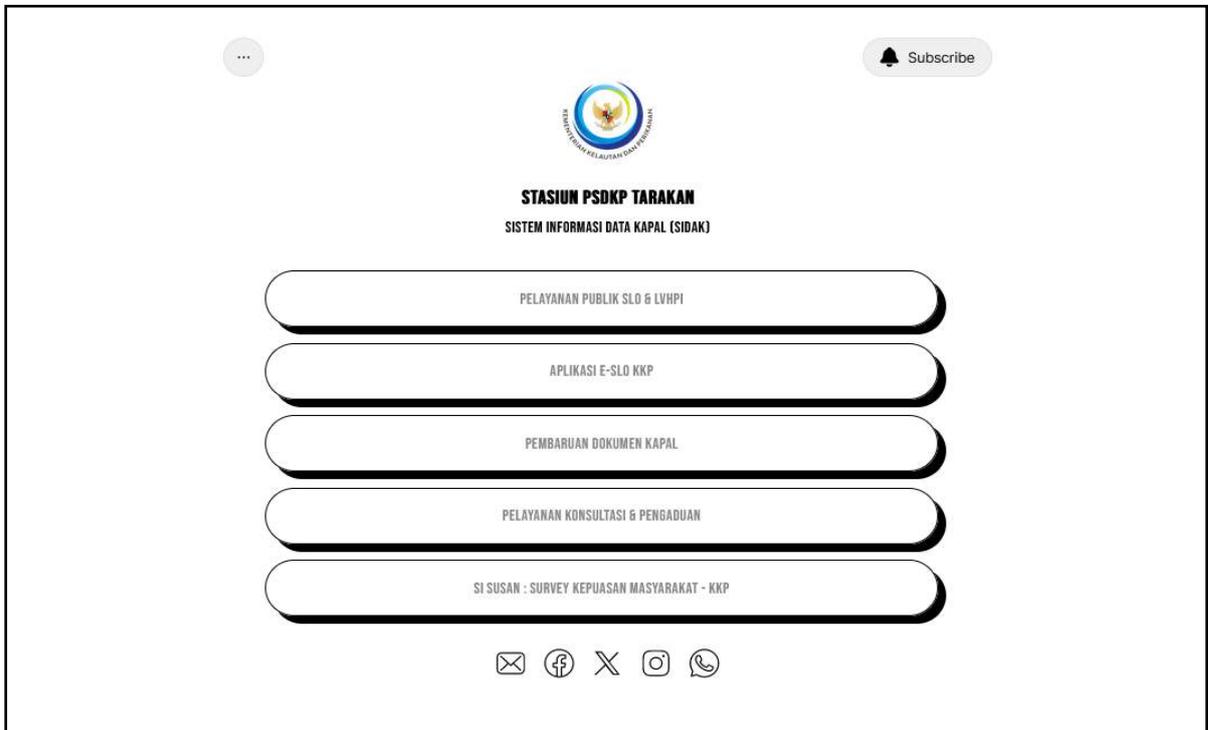
Johanis Johniforus Medea, S.St.Pi

NIP. 19850701 200901 1 002

LAMPIRAN

1. Kuesioner

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



The screenshot displays the 'Survey Kepuasan Masyarakat' (Community Satisfaction Survey) form within the application. The browser address bar at the top shows 'psdp.kkp.go.id/km/su/141'. The form title is 'Survey Kepuasan Masyarakat' with the unit 'Unit : Stasiun PSDKP Tarakan'. The form is divided into two main sections: 'Data Layanan' and 'Data Responden'.
Data Layanan: This section contains a 'Pilih Layanan' (Select Service) field with two radio button options: 'Surat Laik Operasi' and 'Lembar Verifikasi Hasil Penangkapan Ikan'.
Data Responden: This section contains several fields for respondent information:

- 'Waktu Survey' (Survey Time) is pre-filled with '18-Mar-2024 16:48'.
- 'Nama' (Name) is an empty text input field.
- 'Jenis Usaha' (Business Type) has two radio button options: 'Perseorangan' and 'Korporasi'.
- 'Jenis Kelamin/Gender' (Gender) has two radio button options: 'Pria/Laki-laki' and 'Wanita/Perempuan'.
- 'Usia' (Age) has three radio button options: '< 25 Tahun', '25 s/d 45 Tahun', and '46 s/d 60 Tahun', with '> 60 Tahun' also listed below.
- 'Pendidikan' (Education) has six radio button options: 'SD', 'S1', 'SMP', 'S2', 'SMA', and 'S3'.

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

2.Hasil Pengolahan Data SKM

RESPONDEN	L/P	USIA	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	NILAI UNSUR PELAYANAN UPP									TOTAL
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
2	L	25-45	SD	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
5	L	46-60	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
6	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
7	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	L	46-60	SD	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
9	P	<25	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
11	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	L	25-45	S1	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
13	L	25-45	SMA	Wirausaha	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
14	L	25-45	SMP	Wirausaha	3	4	3	4	4	4	4	3	3	32
15	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
16	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
18	L	25-45	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
19	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
20	L	25-45	SD	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
22	P	<25	SMA	wirausaha	3	4	3	4	3	4	4	4	4	33
23	L	46-60	SD	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
24	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34
25	P	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
26	L	46-60	SD	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
27	L	46-60	SD	wirausaha	4	4	3	4	3	4	4	3	4	33
28	L	25-45	SMP	wirausaha	4	3	3	4	3	4	4	3	3	31
29	L	25-45	SD	wirausaha	4	3	3	4	4	3	4	3	3	31
30	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	3	4	4	3	4	3	3	32
31	L	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3	34
32	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	P	<25	SMA	pelajar	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
37	L	46-60	SD	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
38	L	25-45	SD	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
39	L	25-45	SD	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
40	L	25-45	SMP	Wirausaha	4	3	4	4	3	4	4	3	4	33
41	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	P	25-45	SMA	wirausaha	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29

43	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
44	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
45	L	25-45	SMA	Wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
46	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
47	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	P	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	L	46-60	SMA	wirausaha	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
50	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
51	P	46-60	SD	swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34
52	L	25-45	SMA	swasta	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
53	L	25-45	S1	Wirausaha	4	3	3	4	4	4	3	4	3	32
54	L	25-45	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
55	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
56	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	3	30
57	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	L	25-45	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
59	P	25-45	SMP	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	L	25-45	SMA	Wirausaha	4	3	4	3	4	3	4	3	4	32
61	L	25-45	SMP	wirausaha	3	4	4	4	3	4	4	4	3	33
62	L	46-60	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	L	25-45	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
65	L	25-45	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
66	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
67	L	25-45	SD	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
68	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
69	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
70	L	25-45	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	L	46-60	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
73	L	46-60	SD	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
74	P	<25	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
75	L	46-60	SMA	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
76	L	46-60	SMA	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
77	L	46-60	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
78	P	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
80	L	25-45	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
81	L	46-60	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	P	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33
Jumlah Nilai Unsur					310	308	304	310	308	310	311	305	303	2769
Nilai Rata-Rata Unsur					3,78	3,76	3,71	3,78	3,76	3,78	3,79	3,72	3,70	3,75
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,42	0,42	0,41	0,42	0,42	0,42	0,42	0,41	0,41	3,75
IKM UNIT PELAYANAN														93,80

3. Dokumentasi Lainnya terkait Pelaksanaan SKM



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Tarakan melalui grup what's app



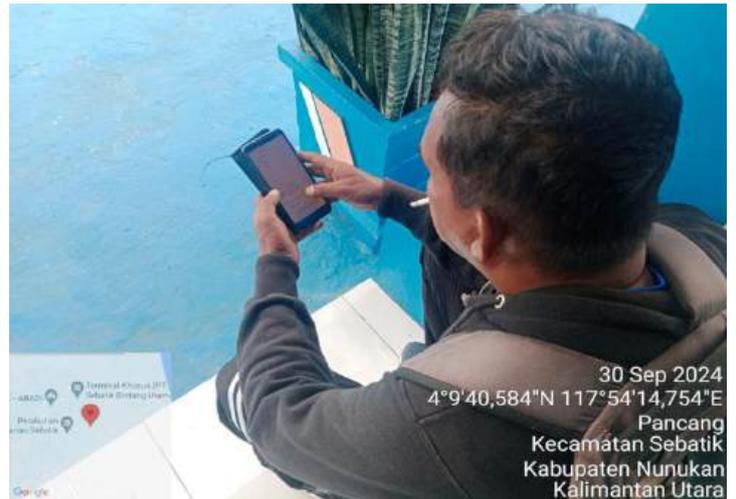
Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Balikpapan



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Kotabaru



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Banjarmasin



Permintaan pengisian kuesioner SKM kepada pengguna layanan di Satwas Nunukan

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 II 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 2 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 2 2024 Pelayanan SLO

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,81	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,74	A
3.	Waktu Penyelesaian	3,65	A
4.	Biaya/tarif	3,69	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,69	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,68	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,68	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,60	A

Tabel 2 Ringkasan Hasil SKM TW 2 2024 Pelayanan LVHPI

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,50	A
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,64	A
3.	Waktu Penyelesaian	3,60	A
4.	Biaya/tarif	3,64	A
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,64	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,69	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,69	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,69	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74	A

Berkaca dari adanya 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 2 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	U9 (Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan)	Memfasilitasi segala keperluan sarana dan prasarana terkait pengaduan,saran dan masukan dari pengguna layanan.			Juli - Septe mber		Tim Sarpras

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Pelayanan LVHPI TW 2 2024

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 (Persyaratan)	Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan			Juli - Septe mber		Koordinator Satwas Banjarmasin

		layanan LVHPI.Tindak lanjut akan dilakukan di Satwas Banjarmasin mengingat kepengurusan layanan LVHPI cukup banyak.					
--	--	---	--	--	--	--	--

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 2 2024 Pelayanan SLO

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memfasilitasi segala keperluan sarana dan prasarana terkait pengaduan, sarana dan masukan dari pengguna layanan.	Sudah	<p>Stasiun PSDKP Tarakan memiliki fasilitas pelayanan pengaduan yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan tindakan apabila terjadi penyimpangan terhadap jalannya kegiatan pelayanan publik Surat Laik Operasi (SLO) yang ada di Stasiun PSDKP Tarakan diantaranya :</p> <p>1. Petugas pengaduan masyarakat yang tertuang dalam Surat Tugas Kepala Stasiun PSDKP Tarakan Nomor: B.6/PSDKPSta.5/KP.440/I/2024 tentang Tim Penanganan</p>		

Pengaduan *Whistleblower* dan Pengaduan Masyarakat.

2.Meja layanan konsultasi dan pengaduan yang terdapat di ruang pelayanan.

3.Kotak pengaduan yang terdapat di dalam dan diluar lingkungan Stasiun PSDKP Tarakan.

4.Sarana pengaduan bagi masyarakat dengan kelompok rentan.Stasiun PSDKP Tarakan menyediakan kursi roda, jalur khusus disabilitas, Toilet untuk disabilitas ruang tunggu disabilitas.

5.Alur pengaduan masyarakat yang tercetak pada ruang pelayanan.

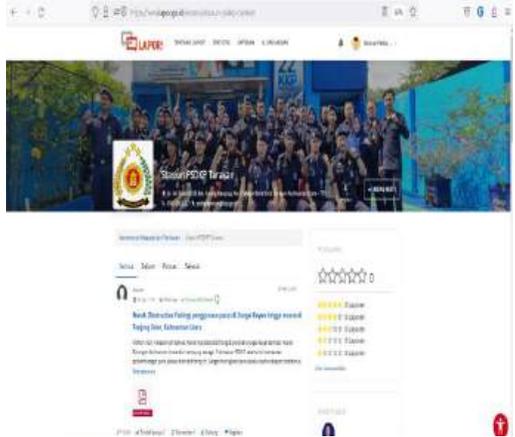
6.Terdapat akses penanganan pengaduan masyarakat secara online melalui website

<https://www.lapor.go.id/>



				  	
--	--	--	--	--	--



				 <p>The screenshot shows the LAPOR website interface. At the top, there is a navigation bar with the LAPOR logo and menu items: BERITA, OPIN, LAPOR, and LAMARAN. Below the navigation bar is a large banner image featuring a group of students in blue uniforms posing in front of a building. A text overlay on the banner reads "Siswa PDG Tria". Below the banner, there is a search bar and a main content area. The main content area displays a news article with a sub-header "Buka Sekolah Paling Unggulan di Kota Pekanbaru" and a byline "Rizki Nur, Pekanbaru". The article text is partially visible, mentioning "Buka Sekolah Paling Unggulan di Kota Pekanbaru". To the right of the article, there is a sidebar with a star rating system and a list of categories or tags.</p>	
--	--	--	--	---	--

Tabel 4 Tindak Lanjut Hasil SKM TW 1 2024 Pelayanan LVHPI

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan LVHPI. Tindak lanjut akan dilakukan di Satwas Banjarmasin mengingat kepengurusan layanan LVHPI cukup banyak.	Sudah	Tindak lanjut dilakukan di Satwas SDKP Banjarmasin terhadap pelaku usaha yang mengajukan pelayanan LVHPI. Petugas pelayanan diarahkan untuk memberikan informasi terkait persyaratan apa saja yang harus terpenuhi dalam pengurusan layanan LVHPI disana.		

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 menindaklanjuti 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.	Memfasilitasi segala keperluan sarana dan prasarana terkait pengaduan, sarana dan masukan dari pengguna layanan.	Stasiun PSDKP Tarakan memiliki fasilitas pelayanan pengaduan yang memudahkan masyarakat untuk melaporkan tindakan apabila terjadi penyimpangan terhadap jalannya kegiatan pelayanan publik Surat	Agustus 2024	Tim Sarpras	

	<p>2. Memberikan informasi kepada pengguna layanan terkait persyaratan apa saja yang harus dipenuhi dalam pengurusan layanan LVHPI. Tindak lanjut akan dilakukan di Satwas Banjarmasin mengingat kepengurusan layanan LVHPI cukup banyak.</p>	<p>Laik Operasi (SLO) yang ada di Stasiun PSDKP Tarakan</p> <p>Tindak lanjut dilakukan di Satwas SDKP Banjarmasin terhadap pelaku usaha yang mengajukan pelayanan LVHPI. Petugas pelayanan diarahkan untuk memberikan informasi terkait persyaratan apa saja yang harus terpenuhi dalam pengurusan layanan LVHPI disana.</p>	<p>Agustus 2024</p>	<p>Koordinator Satwas Banjarmasin</p>	
--	---	--	---------------------	--	--

Tarakan, 7 Oktober 2024
Kepala Stasiun PSDKP Tarakan,



Johanis Johniforus Medea

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