

LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI
TRIWULAN I TAHUN 2025



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat kami selesaikan. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 disusun berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 dan Kepmenpan Nomor 17 Tahun 2017 mengenai ruang lingkup survei kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat bisa diketahui kelemahan atau kekuatan unit penyelenggara pelayanan, mengetahui kinerja penyelenggara secara periodik, dan sebagai bahan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan. Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat memacu persaingan positif antar penyelenggara pelayanan. Kami menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu saran dan kritik yang membangun diharapkan untuk penyempurnaannya.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyelesaian laporan ini. Semoga laporan ini bermanfaat bagi yang memerlukannya.

Kendari, 17 April 2025

Kepala Pelabuhan,



M. S. Sullo, S.P., M.Si
NIP. 196606041999031005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM.....	17
BAB V. KESIMPULAN.....	18
LAMPIRAN.....	19
Kusioner.....	20
Hasil Pengolahan Data.....	21
Dokumentasi.....	27
Laporan Hasil Tindak Lanjut.....	28

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 2024. 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

2.2 Metode Pengumpulan data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Si Susan KKP dengan alamat link <https://ptsp.kkp.go.id/skm/login> 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 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 2025. 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	Januari 2025	2
2.	Pengumpulan Data	Januari – Maret 2025	90
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari - Maret 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari - Maret 2024	15

2.5 Jumlah Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 14 jenis layanan utama pada Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari dalam kurun tiga bulan sebanyak 124 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 124 orang.

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

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 124 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

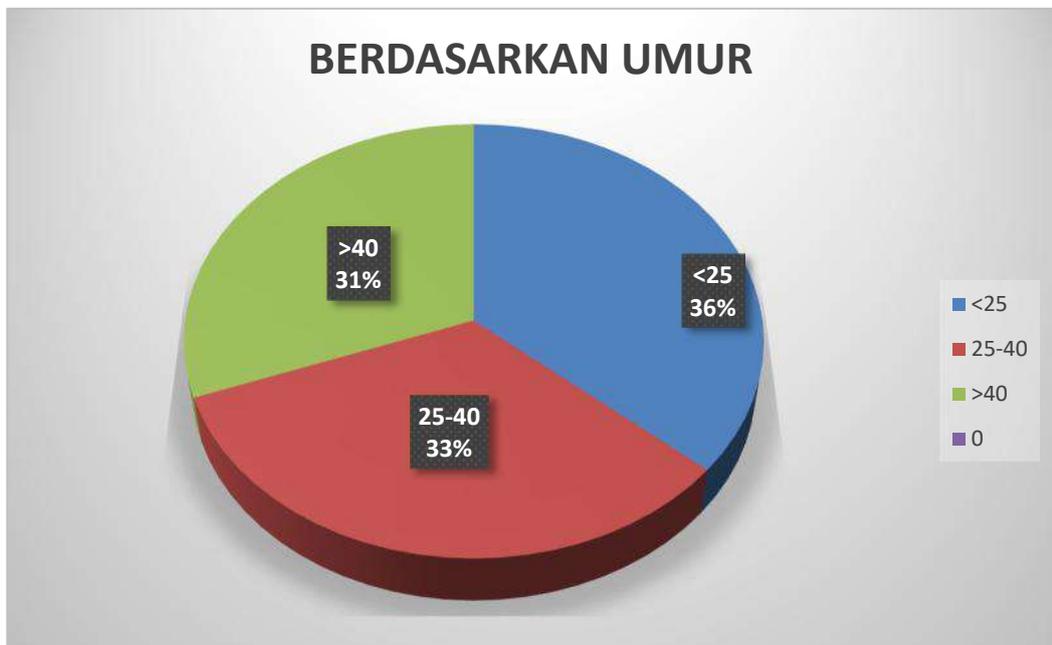
No	Komposisi	Jumlah (orang)	Persentase
1.	Jenis Kelamin		
a	Laki-laki	78	63%
b	Perempuan	46	37%
2.	Umur		
a	<25	45	36%
b	25-40	41	33%
c	>40	38	31%
3.	Pendidikan		
a	SD	0	0%
b	SMP	0	0%
c	SMA/Sederajat	29	23%
d	D3	15	11%
e	D4/S1	75	61%
f	S2	5	4%

Sumber : data kuisioner triwulan I Tahun 2025



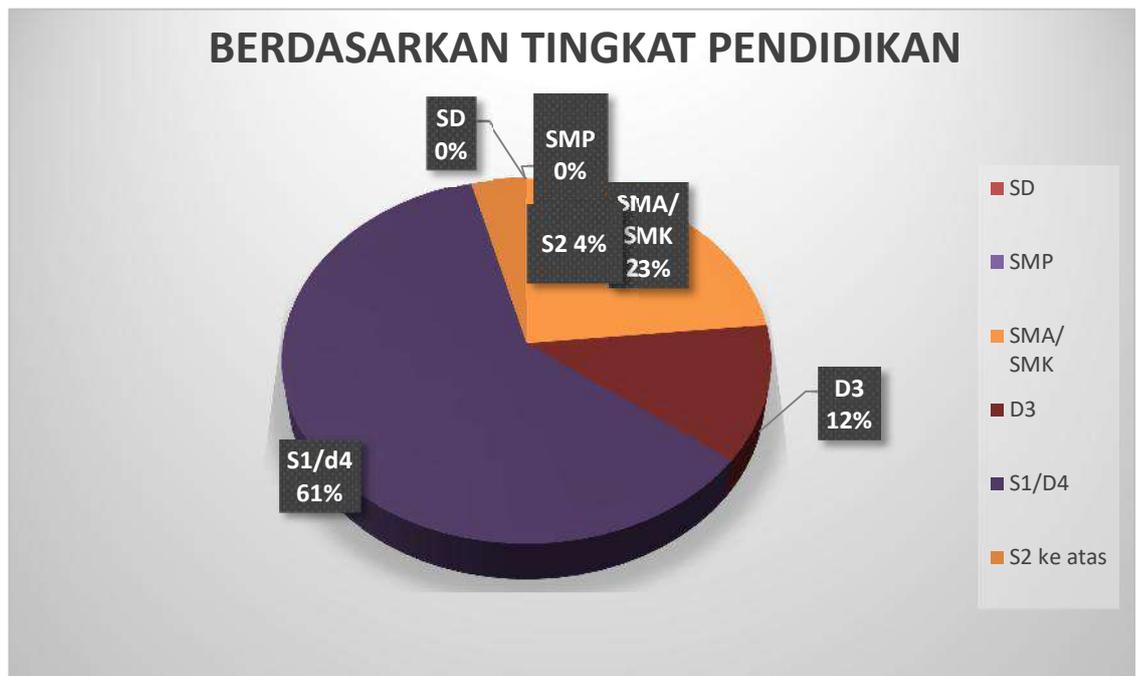
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna jasa adalah laki-laki sebanyak 78 orang (63%) dan perempuan sebesar 46 orang (37%).



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan karakteristik umur responden dapat diketahui bahwa pengguna jasa berusia 25-40 tahun sebanyak 41 orang (33%), usia <25 tahun sebanyak 45 orang (36%), usia >40 tahun sebanyak 38 orang (31%).



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 61% (75 orang), SMA/SMK sebesar 23% (29 orang), diikuti tingkat D3 sebanyak 15 orang (11%), tingkat S2 sebanyak 4% (5 orang), sedangkan tingkat SMP dan SD tidak ada.

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
IKM per unsur	3,78	3,79	3,78	3,79	3,79	3,77	3,75	3,76	3,75
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	93,10 (Sangat Baik)								

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



Gambar 4. Nilai Per Unsur Triwulan I Tahun 2025

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 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 I Tahun 2025 dan Nilai Kinerja Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari.

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	3,78
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,79
3	Waktu penyelesaian	3,78
4	Biaya/Tarif	3,79
5	Produk spesifikasi jenis layanan	3,79
6	Kompetensi pelaksana	3,77
7	Perilaku pelaksana	3,75
8	Sarana dan prasarana	3,76
9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,75
Nilai rata-rata tertimbang		3,74
Indeks Kepuasan Masyarakat		93,10

Kinerja unit Pelayanan	Sangat Baik
Mutu Pelayanan	A

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

- a) Unsur persyaratan dengan nilai 3,63 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: Produk spesifikasi jenis layanan, sistim/mekanisme/prosedur, waktu penyelesaian, kompetensi petugas pelayanan, penanganan pengaduan/saran/masukan dan perilaku pelaksana terbaik kedua yakni 3,53 sangat baik kedua dari unsur persyaratan.

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 :

$$(3,78 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,78 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,79 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) + (3,76 \times 0,11) + (3,75 \times 0,11) = 3,74$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,74**.

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

$$\text{Nilai SKM} = \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar}$$

Maka :

$$\text{Nilai SKM} = 3,74 \times 25 = 93,10$$

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	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 berdasarkan pengolahan data yang didapatkan dengan penilaian terhadap 9 unsur layanan didapatkan nilai IKM 93,10 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

4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. demikian juga penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 3,75
2. Sedangkan dua unsur layanan tertinggi yaitu Sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,79, demikian juga unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 3,79.

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. Untuk persediaan air, ketika ada trouble mohon untuk terlebih dahulu menyinggulkan ke pihak perusahaan dan memberikan estimasi air berjalan normal, dan lebih cepat diatensi ketika ada trouble, karena pengaruh air dalam proses produksi pihak perusahaan sangat dibutuhkan.
- b. Kebersihan dan Pelayanan Satpam perlu ditingkatkan lagi

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

- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** ketika ada trouble mohon untuk terlebih dahulu menyinggulkan ke pihak perusahaan dan memberikan estimasi air berjalan normal, dan lebih cepat diatensi ketika ada trouble;
- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan, Kebersihan dan Pelayanan Satpam** perlu ditingkatkan lagi.

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 (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Perlu menginfokan terlebih dahulu ke pihak perusahaan ketika ada trouble dan memberikan estimasi air berjalan normal, dan lebih cepat respon					Tim Tata kelola dan Sarana prasarana
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Perlu menjaga kebersihan dan meningkatkan pelayanan khususnya para Satpam					Tim Dukungan Manajerial

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 Januari hingga Maret 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 93,10.
2. Unsur perilaku pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,75. demikian juga penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 3,75
3. Sedangkan dua unsur layanan tertinggi yaitu Sistem, mekanisme, dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi 3,79, demikian juga unsur biaya/tarif mendapatkan nilai yang sama yaitu 3,79.



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
UNIT PELAYANAN PUBLIK PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI
DIREKTORAT JENDERAL PERIKANAN TANGKAP
TRIWULAN I TAHUN 2025**

NILAI IKM

93,10

GAMBARAN UMUM RESPONDEN

JUMLAH 124 ORANG

JENIS KELAMIN

A. LAKI-LAKI 78 ORANG
B. PEREMPUAN 46 ORANG

PENDIDIKAN

A. SD 0 ORANG
B. SMP 0 ORANG
C. SMA/SMK 29 ORANG
D. D3 15 ORANG
E. S1/D4 75 ORANG
F. S2 5 ORANG

PELAKSANAAN SKM

10 Januari s/d 30 Maret 2025

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)
PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI**

Tanggal : □□ / □□ / □□□□		Waktu : □ 08.00 – 12.00* □ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P		Usia : <input type="checkbox"/> 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>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak kompeten 2. Kurang kompeten 3. Kompeten 4. Sangat kompeten
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah 	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sopan dan ramah 2. Kurang sopan dan ramah 3. Sopan dan ramah 4. Sangat sopan dan ramah
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat 	<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Buruk 2. Cukup 3. Baik 4. Sangat Baik
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat mahal 2. Cukup mahal 3. Murah 4. Gratis 	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada 2. Ada tetapi tidak berfungsi 3. Berfungsi kurang maksimal 4. Dikelola dengan baik
<p>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai 	<p>SARAN DAN MASUKAN :</p>

**REKAP PENGOLAHAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
UNIT PELAYANAN PUBLI PELABUHAN PERIKANAN SAMUDERA KENDARI
TRIWULAN I TAHUN 2025**

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	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	3	3	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3
8	4	4	4	3	3	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3

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

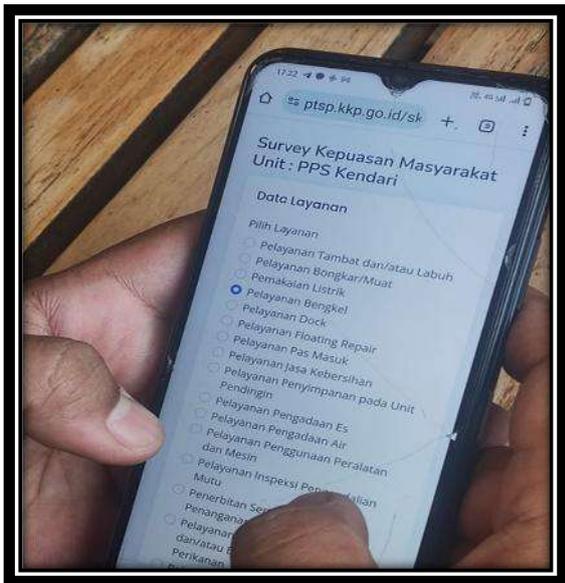
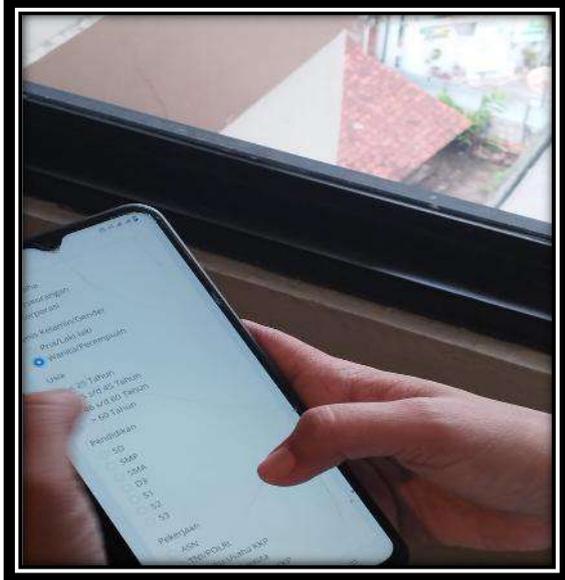
48	4	4	3	3	4	3	4	4	4
49	3	3	4	4	3	4	3	4	3
50	3	4	3	4	4	4	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	2	2	4
53	4	4	3	3	4	3	3	3	3
54	4	3	4	3	4	4	4	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	4	3	4	3	4	4	4	4
59	3	4	3	4	4	3	3	3	3
60	4	4	4	4	4	3	4	4	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3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

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

100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	3	3	3	4	3	4	3
114	4	4	3	3	3	3	3	4	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	3	3	4	4	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	3	4	4	4	4	4	4	3
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4

JUMLAH NILAI PER UNSUR	469	471	469	470	470	468	465	467	466
NRR PER UNSUR	3,782	3,798	3,782	3,790	3,790	3,774	3,750	3,766	3,758
NRR TERTIMBANG PER UNSUR (NRR PER UNSUR x 0.11)	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,42	0,41	0,41	0,41
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT									93,10

Dokumentasi Pelaksanaan SKM



LAPORAN

HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Triwulan IV 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 III menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,63	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,20	B
3	Waktu Penyelesaian	3,58	A
4	Biaya/Tarif	3,59	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,55	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,52	B
7	Perilaku Pelaksana	3,61	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,58	A
9	Sarana dan Prasarana	3,55	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 6. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Tahun 2025)				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	perlu ada satpam yang bertugas dipelayanan terpadu					Tim Dukungan Manajerial
2	Sarana dan prasarana perlu	Perlu perbaikan kran air di bagian tempat pelelangan Ikan (TPI)					Tim Tata kelola dan Sarana prasarana

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	Perlu petugas security di bagian tambat labuh	Sudah ada petugas security di bagian tambat labuh		Tidak ada
2	Perlu perbaikan kran air di bagian Tempat Pelelangan Ikan (TPI)	Sudah dilakukan perbaikan kran air di area TPI		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 100%)
2. Triwulan IV 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 IV mendapatkan nilai 89,10 kategori Sangat Baik dan PPS Kendari akan berupaya untuk selau merespon jika dikemudian hari ada keluhan dari para pengguna jasa.