

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



**SOSIALISASI**  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM) DAN



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 III 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, 10 Oktober 2025

Kepala Pelabuhan,

  
Asep Saebulloh, S.P., M.Si  
NIP. 196606041999031005

## DAFTAR ISI

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                               | <b>i</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                                   | <b>ii</b> |
| <br>                                                                     |           |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                                                |           |
| 1.1 Latar Belakang.....                                                  | 1         |
| 1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....                    | 2         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....                                               | 2         |
| <b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>                                 | <b>4</b>  |
| 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         |
| <b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>                           | <b>8</b>  |
| 3.1 Jumlah Responden SKM.....                                            | 8         |
| 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)..... | 10        |
| <b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....</b>                                   | <b>15</b> |
| 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....     | 15        |
| 4.2 Rencana Tindak Lanjut.....                                           | 16        |
| 4.3 Tren Nilai SKM.....                                                  | 17        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN.....</b>                                            | <b>18</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                                     | <b>19</b> |
| 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 disebarkan 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                          | Juli 2025             | 2                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Juli – September 2025 | 90                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Juli - September 2025 | 10                |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Juli - September 2025 | 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 132 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 134 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        |

### Jenis Pelayanan Yang Disurvei

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Pelabuhan nomor :263.KEP/PPS.2/ OT.210/II/2020 ditetapkan 12 layanan utama yaitu :

1. Pelayanan penerbitan STBL Kedatangan Kapal
2. Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal
3. Pelayanan Penerbitan SPB
4. Pelayanan Penerbitan SHTI
5. Pelayanan S-CPIB
6. Pelayanan Pas Masuk Harian
7. Pelayanan Pemanfaatan Lahan dan Bangunan
8. Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI)
9. Pelayanan Penjualan Air

10. Pelayanan Jasa Tambat Labuh

11. Pelayanan Jasa Listrik

12. Pelayanan Sewa Peralatan TPI

Adapun pelayanan yang dilakukan survei yaitu :

1. Pelayanan Penerbitan STBL Keberangkatan Kapal

2. Pelayanan Penerbitan SPB

3. Pelayanan Penerbitan SHTI

4. Pelayanan S-CPIB

5. Pelayanan Pas Masuk Harian

6. Pelayanan Pemanfaatan Lahan dan Bangunan

7. Sertifikasi Keterampilan Penanganan Ikan (SKPI)

8. Pelayanan Penjualan Air

9. Pelayanan Jasa Tambat Labuh

10. Pelayanan Jasa Listrik

11. Pelayanan Sewa Peralatan TPI

12. Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Penggunaan Tanah/Bangunan

13. Pelayanan Penumpukan Barang

14. Pelayanan Logbook

15. Pelayanan Jasa Kebersihan

16. Pelayanan Jasa Bengkel.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 134 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

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

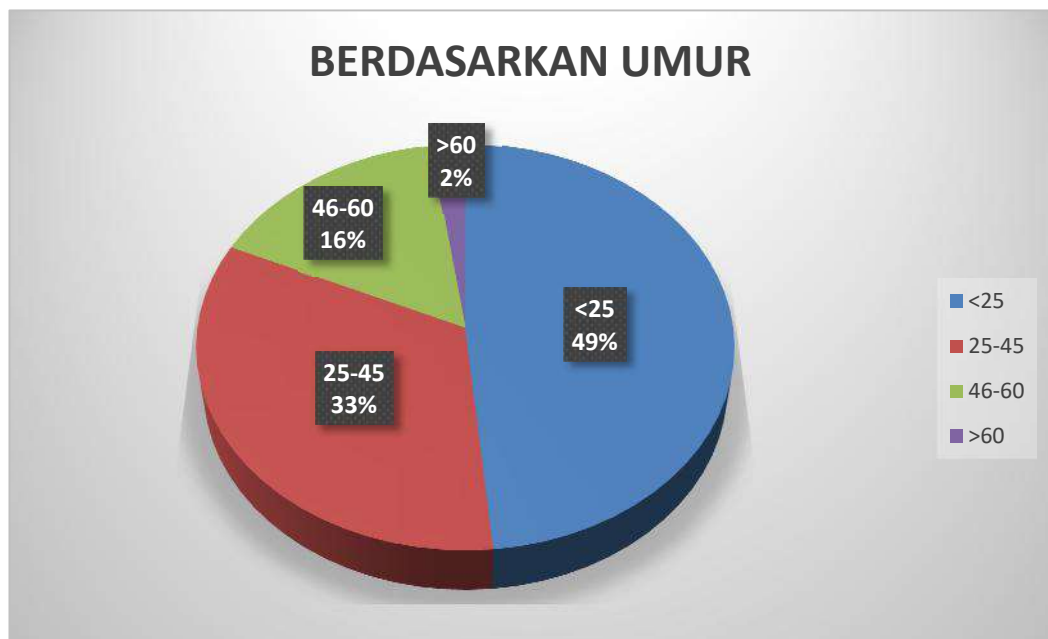
| No | Komposisi     | Jumlah (orang) | Persentase |
|----|---------------|----------------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin |                |            |
| a  | Laki-laki     | 114            | 85%        |
| b  | Perempuan     | 30             | 15%        |
| 2. | Umur          |                |            |
| a  | <25           | 66             | 49%        |
| b  | 25-45         | 44             | 33%        |
| c  | 46-60         | 21             | 16%        |
| d  | >60           | 3              | 2%         |
| 3. | Pendidikan    |                |            |
| a  | SD            | 1              | 1%         |
| b  | SMP           | 0              | 0%         |
| c  | SMA/Sederajat | 73             | 54%        |
| d  | D3            | 10             | 8%         |
| e  | D4/S1         | 39             | 29%        |
| f  | S2            | 11             | 8%         |

Sumber : data kuisioner triwulan III Tahun 2025



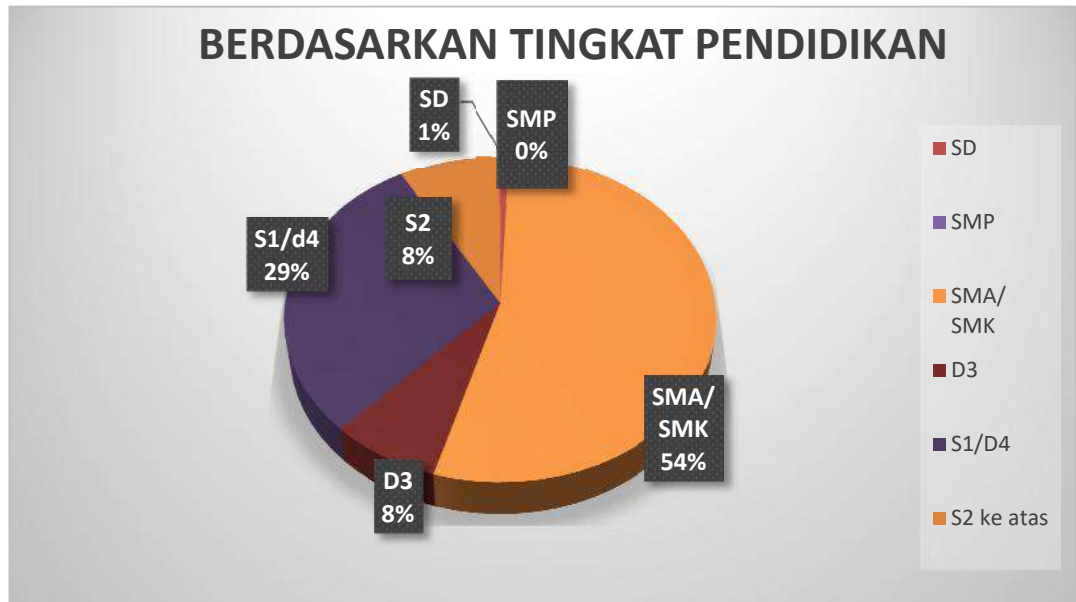
Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 1 diatas dapat diketahui bahwa mayoritas pengguna jasa adalah laki-laki sebanyak 114 orang (85%) dan perempuan sebesar 30 orang (15%).



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan karakteristik umur responden dapat diketahui bahwa pengguna jasa berusia 25-45 tahun sebanyak 44 orang (33%), usia <25 tahun sebanyak 66 orang (49%), usia 46-60 tahun sebanyak 21 orang (16%) dan >60 sebanyak 3 (2%) orang .



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 29% (39 orang), SMA/SMK sebesar 56% (73 orang), diikuti tingkat D3 sebanyak 10 orang (11 %), tingkat S2 sebanyak 8% (11 orang), sedangkan tingkat SD 1 orang (1%) dan SMP 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       |
| <b>IKM per unsur</b>    | 3,84                       | 3,82     | 3,84     | 3,83     | 3,84     | 3,85     | 3,81     | 3,81     | 3,81     |
| <b>Kategori</b>         | <b>A</b>                   | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> | <b>A</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>95,00 (Sangat Baik)</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |

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



Gambar 4. Nilai Per Unsur Triwulan III 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 III Tahun 2025 dan Nilai Kinerja Pelayanan di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari.

| No                         | Unsur SKM                               | Nilai Unsur SKM |
|----------------------------|-----------------------------------------|-----------------|
| 1                          | Persyaratan                             | 3,84            |
| 2                          | Sistem, mekanisme, dan prosedur         | 3,82            |
| 3                          | Waktu penyelesaian                      | 3,84            |
| 4                          | Biaya/Tarif                             | 3,83            |
| 5                          | Produk spesifikasi jenis layanan        | 3,84            |
| 6                          | Kompetensi pelaksana                    | 3,85            |
| 7                          | Perilaku pelaksana                      | 3,81            |
| 8                          | Sarana dan prasarana                    | 3,81            |
| 9                          | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 3,81            |
| Nilai rata-rata tertimbang |                                         | <b>3,80</b>     |
| Indeks Kepuasan Masyarakat |                                         | <b>95,71</b>    |

|                        |                    |
|------------------------|--------------------|
| Kinerja unit Pelayanan | <b>Sangat Baik</b> |
| Mutu Pelayanan         | <b>A</b>           |

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

- Unsur kompetensi pelaksana dengan nilai 3,85 menyatakan unsur yang nilainya lebih tinggi dari nilai unsur lainnya dan dalam kategori sangat baik;
- Sedangkan unsur pelayanan lainnya menyusul dengan nilai hasil sangat baik yang meliputi: Produk spesifikasi jenis layanan, sistim/mekanisme/prosedur, Persyaratan penanganan pengaduan/saran/ masukan, perilaku pelaksana, waktu penyelesaian, biaya/tarif, sarana dan prasarana kisaran nilai 3,84 sampai dengan 3,81 sangat baik kedua dari unsur biaya/tarif.

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 :

$$(3,84 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + (3,83 \times 0,11) + (3,84 \times 0,11) + (3,85 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) + (3,81 \times 0,11) = 3,80$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,80**.

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 = 3,80 x 25 = 95,71** 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 Pelayana n | 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 III Tahun 2025 berdasarkan pengolahan data yang didapatkan dengan penilaian terhadap 9 unsur layanan didapatkan nilai IKM 95,71 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 kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,81. demikian juga perilaku pelaksana yaitu 3,81
2. Sedangkan dua unsur layanan tertinggi yaitu Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,85, demikian juga waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,84.

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. Sebaiknya pihak PPS Kendari menyiapkan sarana cadangan ketika air tdk mengalir).
- b. Pelayanan air agar dipersiapkan stok selang air supaya pelayanan cepat.the best

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

- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** perlu pemasangan pompa baru di PPS Kendari;
- **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, perlu penambahan selang air yang baru.

#### 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.

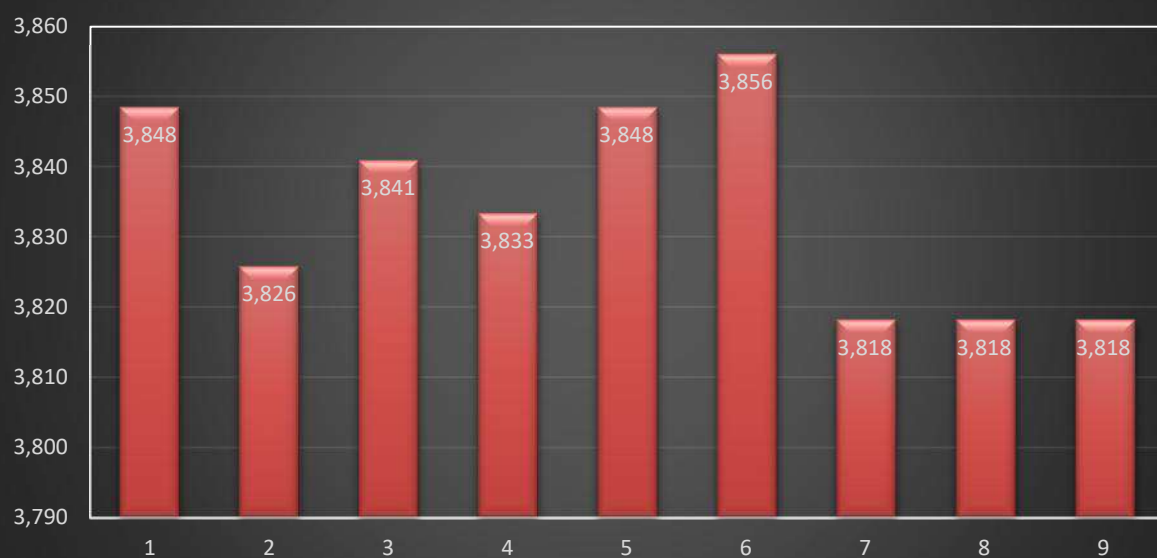
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur                         | Program/Kegiatan                            | Waktu<br>(Tahun 2025) |       |        |       | Penanggung Jawab                     |
|----|-----------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------|-------|--------|-------|--------------------------------------|
|    |                                         |                                             | TW I                  | TW II | TW III | TW IV |                                      |
| 1  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Perlu pemasangan pompa baru di PPS Kendari; |                       |       |        | √     | Tim Tata kelola dan Sarana prasarana |
| 2  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | perlu penambahan selang air yang baru.      |                       |       | √      |       | Tim Tata kelola dan Sarana prasarana |

#### 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 :

### Nilai Per unsur Triwulan III Tahun 2025



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pelabuhan Perikanan Samudera Kendari, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 95,71.
2. Unsur kompetensi pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,81. demikian juga perilaku pelaksana yaitu 3,81
3. Unsur layanan tertinggi yaitu waktu penyelesaian mendapatkan nilai tertinggi 3,85, demikian juga unsur biaya/tarif mendapatkan nilai 3,84.



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

**NILAI IKM**

**95,71**

**GAMBARAN UMUM RESPONDEN**

**JUMLAH** 134 ORANG

**JENIS KELAMIN**

A. LAKI-LAKI 124 ORANG  
B. PEREMPUAN 30 ORANG

**PENDIDIKAN**

A. SD 1 ORANG  
B. SMP 0 ORANG  
C. SMA/SMK 71 ORANG  
D. D3 10 ORANG  
E. S1/D4 39 ORANG  
F. S2 11 ORANG

**PELAKSANAAN SKM**

**10 Juli s/d 30 September 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 :<br><div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span><input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/></span> <span><input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/></span> </div> |                                                                                                                                                                           | Waktu :<br><div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <span><input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00*</span> <span><input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*</span> </div> |  |
| 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>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</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>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.</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>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</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>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</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>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</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>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</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>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</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>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</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>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"> <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 III TAHUN 2025**

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 |

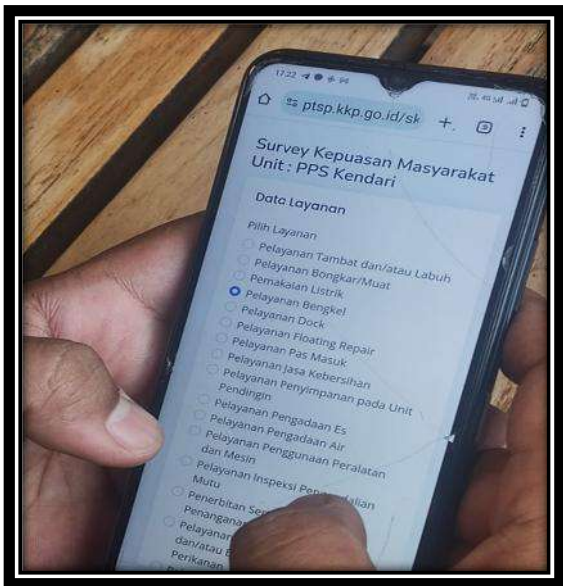
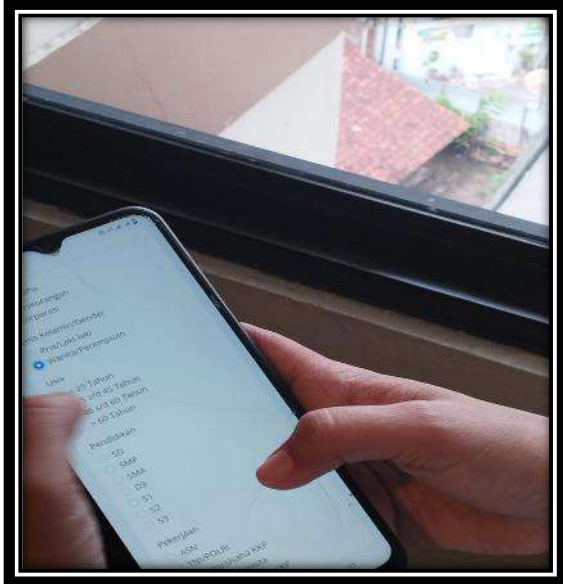
|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 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 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 90 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 93 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 94 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 95 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 96 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 4 | 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 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 106 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 108 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 109 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 110 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 111 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 122 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 125 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

|                                                                        |       |       |       |       |       |       |       |       |           |
|------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| 126                                                                    | 3     | 3     | 4     | 3     | 3     | 4     | 3     | 4     | 4         |
| 127                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 128                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 129                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 3     | 3     | 3         |
| 130                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 131                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 132                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 133                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| 134                                                                    | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4         |
| <b>JUMLAH NILAI<br/>PER UNSUR</b>                                      | 508   | 505   | 507   | 506   | 508   | 509   | 504   | 504   | 504       |
| <b>NRR PER<br/>UNSUR</b>                                               | 3,848 | 3,826 | 3,841 | 3,833 | 3,848 | 3,856 | 3,818 | 3,818 | 3,818     |
| <b>NRR<br/>TERTIMBANG<br/>PER UNSUR<br/>(NRR PER<br/>UNSUR x 0.11)</b> | 0,42  | 0,42  | 0,42  | 0,42  | 0,42  | 0,42  | 0,42  | 0,42  | 0,42      |
| <b>INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>                                      |       |       |       |       |       |       |       |       | <b>95</b> |

## Dokumentasi Pelaksanaan SKM



# **LAPORAN**

## **HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**Periode Triwulan II Tahun 2025**



**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 II menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

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

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                             | <b>IKM</b> | <b>Mutu Layanan</b> |
|-----------|------------------------------------------|------------|---------------------|
| 1         | Persyaratan                              | 3,65       | <b>A</b>            |
| 2         | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur          | 3,65       | <b>A</b>            |
| 3         | Waktu Penyelesaian                       | 3,67       | <b>A</b>            |
| 4         | Biaya/Tarif                              | 3,66       | <b>A</b>            |
| 5         | Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan | 3,62       | <b>A</b>            |
| 6         | Kompetensi Pelaksana                     | 3,56       | <b>A</b>            |
| 7         | Perilaku Pelaksana                       | 3,58       | <b>A</b>            |
| 8         | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan | 3,58       | <b>A</b>            |
| 9         | Sarana dan Prasarana                     | 3,60       | <b>A</b>            |

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:

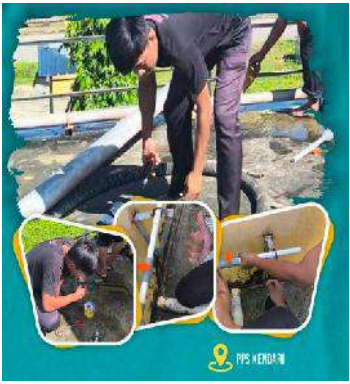
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

| No | Prioritas Unsur                         | Program/Kegiatan                                                     | Waktu<br>(Tahun 2025) |       |        |       | Penanggung Jawab                     |
|----|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------|--------|-------|--------------------------------------|
|    |                                         |                                                                      | TW I                  | TW II | TW III | TW IV |                                      |
| 1  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Perlu pengecekan meteran listrik secara continue untuk setiap rumah. |                       |       | √      |       | Tim Tata kelola dan Sarana prasarana |
| 2  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | Perlu perbaikan pipa dan kran air di mushollah.                      |                       |       | √      |       | 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 pengecekan meteran listrik secara continue untuk setiap rumah. | Dilakukan pengecekan listrik<br><br>Secara rutin dilakukan pencatatan sesuai angka yang ada dimeteran setiap rumah. |   | Tidak ada          |
| 2  | Perlu perbaikan pipa dan kran air di mushollah                       | Dilakukan perbaikan pipa dan kran air ketika ada permasalahan dikawasan PPS Kendari                                 |  | 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 II Tahun 2025 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 II mendapatkan nilai 90,45 kategori Sangat Baik dan PPS Kendari akan berupaya untuk selau merespon jika dikemudian hari ada keluhan dari para pengguna jasa.