



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK LINGKUP ST. PSDKP BIAK

TRIWULAN II 2024



STASIUN
PSDKP BIAK

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Biak Triwulan II tahun 2024 dapat diselesaikan.

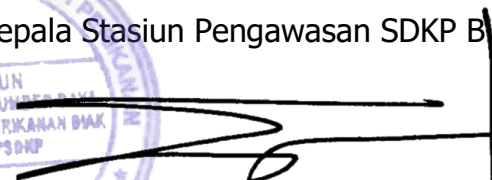
Upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) di lingkup Stasiun PSDKP Biak dilaksanakan setiap triwulan sepanjang tahun berjalan.

Laporan ini memuat hasil SKM terhadap pelayanan penerbitan SLO periode bulan April sampai dengan Juni 2024. Melalui hasil survey ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan, sehingga menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup Stasiun PSDKP Biak.

Kami menyadari saran dan kritik dari berbagai pihak diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas laporan dan pelayanan kami. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu hingga tersusunnya Laporan SKM ini, dan harapan kami laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Biak, 05 Juni 2024
Kepala Stasiun Pengawasan SDKP Biak




Mochamad Erwin, S.St.Pi, M.H.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	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 Pelaksana SKM.....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1. Jumlah Responden SKM	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	8
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3. Tren Nilai SKM.....	9
BAB V KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11

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. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan serta dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan 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 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun PSDKP Biak sebagai salah satu penyedia layanan SLO di Provinsi Papua Kabupaten Biak Numfor, 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

masukannya 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 Hukum

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh lingkup Stasiun PSDKP Biak.

Adapun sasaran dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), sebagai berikut:

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 Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan;
5. Memacu persaingan positif, antar UPT penyelenggara pelayanan Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana SKM

Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Lingkup Stasiun PSDKP Biak yang dilaksanakan pada kurun waktu Triwulan II Tahun 2024 menggunakan *Tools* Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian *Tools* Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan alur pelayanan penerbitan SLO.

2.2. Metode Pengumpulan Data

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. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM atas pelayanan lingkup Stasiun PSDKP Biak yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Kesesuaian Biaya:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada;
5. **Kesesuaian Produk:** Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi:** Kecepatan respon yang dimaksud adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi system pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur:** kemudahan dalam penggunaan fitur adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan yang digunakan pengguna jasa;

8. **Layanan Konsultasi dan pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas isi/konten:** Kualitas isi/ konten dari aplikasi layanan apakah sudah sesuai;

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online dan hasilnya sudah terekam melalui aplikasi *Tools* Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4. Waktu Pelaksana SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan II 2024

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2024	8
2.	Pengumpulan Data	April s/d Juni 2024	55
3.	Validasi Hasil SKM	Juli 2024	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2024	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	Juli 2024	3

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan atau jumlah pemohon dari satu jenis layanan yaitu pelayanan penerbitan SLO. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerimaan pelayanan pada bulan sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Stasiun PSDKP Biak sebanyak 30 Responden. Selanjutnya responden ketika setelah melakukan pelayanan akan dikirim link *Tools* Survei Kepuasan Masyarakat melalui WA agar pengguna layanan dapat mengisi melalui perangkat nya sendiri.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima pelayanan pada triwulan II tahun 2024 yaitu 51 responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Triwulan II 2024

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	51	100%
		Perempuan	-	-
2	Pendidikan	SD	2	5%
		SMP	23	44%
		SMA	23	44%
		D3	-	-
		S1	3	7%
		S2	-	-
		S3	-	-
3	Pekerjaan	P.UKKP	15	29%
		Pegawai Swasta	8	15%
		Wirausaha	28	56%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	51	100%

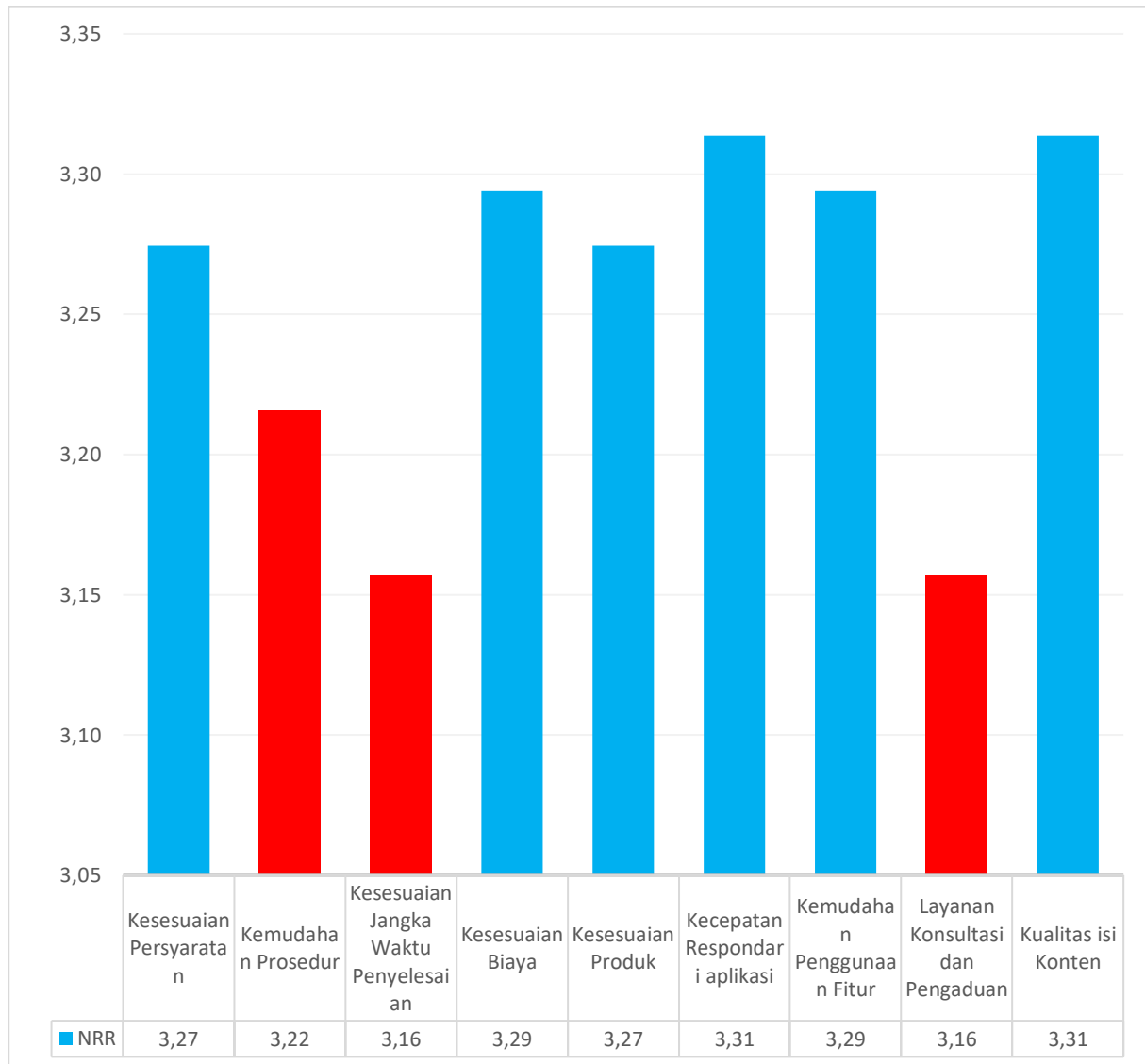
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan *Excel* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan II 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,27	3,22	3,16	3,29	3,27	3,31	3,29	3,16	3,31
IKM Per Unsur	81,86	80,39	78,92	82,35	81,86	82,84	82,35	78,92	82,84
Kategori	A	B	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	81,37								

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan
Stasiun Pengawasan SDKP Biak
Triwulan II tahun 2024**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat 3 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kemudahan Prosedur (U2)** dengan nilai 3,22;
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai 3,16;
 - **Layanan Konsultasi Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,16.
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,31 yaitu unsur pelayanan **Kemudahan Penggunaan Fitur (U6)** dan **Kecepatan Respon dari Aplikasi (U9)**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang ditulis pengguna jasa pada *Tools* Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Stasiun PSDKP Biak tidak terdapat permasalahan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

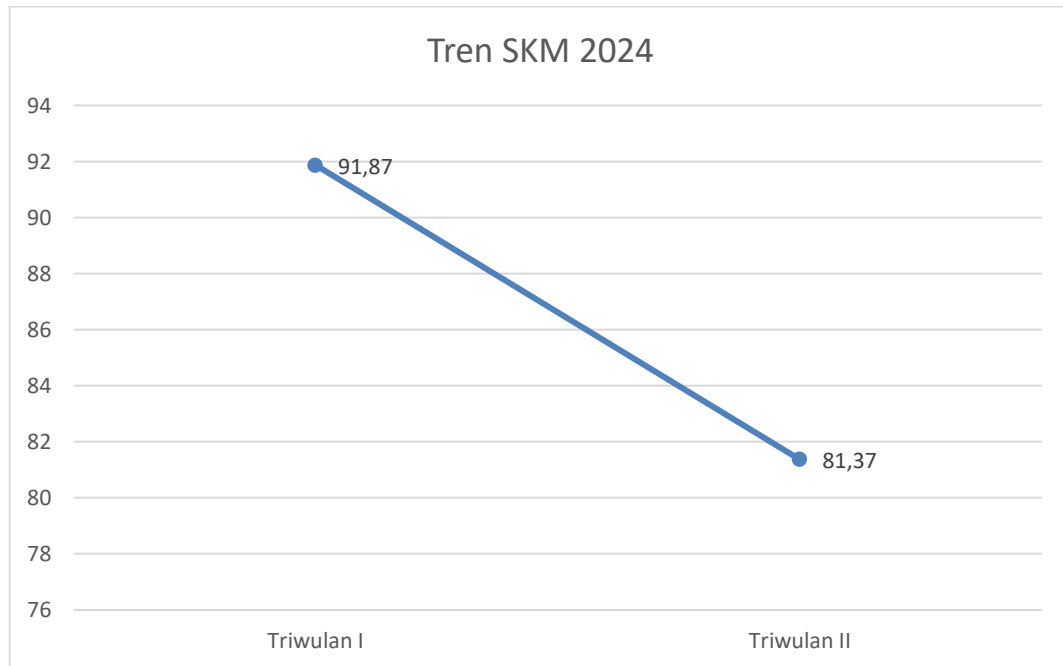
Dari hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan II 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan III 2024			Penanggung Jawab
			JUL	AGS	SEP	
1	Kemudahan Prosedur	Mengadakan kegiatan rapat evaluasi standar pelayanan bersama pelaku usaha	V	-	-	Rosmina Bonay
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Mengadakan kegiatan sosialisasi internal norma waktu pelayanan	V	-	-	Rosmina Bonay
3	Layanan Konsultasi Pengaduan	Mengadakan kegiatan sosialisasi kanal pengaduan kepada pelaku usaha	V	-	-	Rosmina Bonay

4.3. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak pada triwulan II mengalami penurunan sebesar 10,78 poin. Terjadinya penurunan pada nilai SKM triwulan II ini dikarenakan terdapat permasalahan pada aplikasi pelayanan berupa *maintenance*, selain itu terdapat penyesuaian terhadap penggunaan aplikasi e-PIT dan e-SLO. Terdapat 3 unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah dan Stasiun PSDKP Biak telah menyusun rencana tindak lanjut yang tertera pada Tabel 4.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan II tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Stasiun PSDKP Biak pada triwulan II 2024 mengalami penurunan sebesar 10,78 poin;
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,31 yaitu unsur pelayanan **Kemudahan Penggunaan Fitur (U6)** dan **Kecepatan Respon dari Aplikasi (U9)**
3. Terdapat 3 unsur pelayanan yang terendah sebagai berikut:
 - **Kemudahan Prosedur (U2)** dengan nilai 3,22;
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai 3,16;
 - **Layanan Konsultasi Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,16.

LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner SKM Triwulan II Tahun 2024

Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
DULATIP/ KM. BERKAH SAMUDRA	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	4	4	3	4	3	4	Pelayanan sudah sesuai SOP
jems korneles kuera km kana	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	lebih cepat menjawab pertanyaan d grup bila ada kendala dalam pengajuan slo
bobby r baharutan km mikhael	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	mantap mantap mantap
bobby r baharutan km mikhael	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	3	4	4	4	4	3	4	dalam emberikan pelayanan sangat baik,sopan dan bisa menjawab setiap pertanyaan dari pelaku usaha
bobby r baharutan km mikhael	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	3	4	4	4	4	3	4	psdkp harus brani memberikan solusi bila ada kendala di lapangan
reymond a palenteng km marshall	L	25-45	SMA	swasta	4	4	3	4	4	4	4	3	4	respon dalam memberikan jawaban atas pertanyaan d grup slo agar lebih cepat
Anton Farozi / KM. BIMTANG MEKAR MANDIRI	L	46-60	SMP	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit.
Simon Baho / KM. SANJAYA II	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
sui kheng/ KM.Orca	L	25-45	SMP	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO sesuai 90 Menit

Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
KM.SANJAYA 33	L	25-45	SMP	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penerbit SLO apabila ada tugas lain, bisa dihgantiin oleh petugas lain, agar sesuai FKP 90 Menit.
Edy Pangalila	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Frangky Nunumete / KM. SAMARU 05	L	46-60	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Hermanto / KM. MITRA JAYA BALI	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Tarjoko / KM CAHAYA PUTRA LESTARI	L	46-60	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Bambang Kris Mujoko / KM. SANJAYA 2	L	25-45	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
SUTRISNO / KM.cakalang baru	L	46-60	SMA	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sesuai 90 menit
Wahmadi / KM. PUTRA SUKSES MANDIRI 9	L	25-45	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Hendrik / KM. PUTRA SUKSES MANDIRI V	L	25-45	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Kurniawan / KM. LUCKY STAR PASIFIC	L	46-60	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih

Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Wijaya / KM. BINTANG SAMUDRA 68	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Rano Karno / KM. SUMBER MAKMUR 02	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Johan / KM. BINTANG BAHAGIA 79	L	46-60	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Sunarta / KM. BINTANG BAHAGIA 81	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
DIONO / KM. SINAR MAKMUR 307	L	25-45	SMP	swasta	3	3	3	3	3	2	3	3	3	Pelayanan SLO Baik dan Mudah
Rudiyono / KM. FILADEFIA	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit.
Sutanto /km. andalan sumber laut	L	25-45	SMP	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan mudah dan tetapi harus sesuai FKP 90 menit
Sodikin / KM. CITRA ARMINA 2	L	46-60	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit.
Janer / KM. Bintang Kejora 01	L	25-45	SMP	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO harus Sesuai FKP - 90 Menit
Suikeng / KM. ORCA	L	46-60	SMA	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit.
Junior / KM. Jasa Mina Makmur Jaya	L	25-45	SMP	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harus sesuai FKP penerbitan 90 Menit

Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
Kevin / KM. SANJAYA 7	L	46-60	SMP	wirusaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	SLO di percepat sesuai ketentuan FKP 90 menit
Santo / KM. JAGAD MINA SAMUDRA	L	46-60	SMP	wirusaha	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
SUTANTO/ KM. ANDALAN SUMBER LAUT	L	25-45	SMP	P.UKKP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sesuai FKP 90 Menit
sujarwo/ KM. SINAR ARIANDO 6	L	25-45	SMP	swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Sesuai 90 Menit
Sarjai / KM. HARAPAN SETIA MAKMUR	L	46-60	SMP	wirusaha	3	3	2	3	3	3	3	3	3	Pelayanan SLO agar di percepat sesuai ketentuan FKP 90 Menit. Terima kasih
Mukmin / KM. PUTRA SUKES MANDIRI	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	2	3	3	4	3	3	3	Pelayanan SLO harus sesuai ketentuan FKP 90 menit
Miftahul/ KM. Bintang Sampurna Jaya	L	25-45	SMP	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Penerbitan SLO sesuai FKP 90 Menit
CASURI/ KM.PUTRA LEO COLLECTION	L	46-60	SMA	wirusaha	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Pelayanan SLO harus sesuai kesepakatan FKP 90 Menit dan apabila ada penerbit ttd SLO ada petugas lain bisa di ganti dengan petugas lain. Terima kasih
DAMARI/ KM. SANJAYA 17	L	25-45	SMP	swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Pelayanan SLO harus sesuai kesepakatan FKP 90 Menit dan apabila ada penerbit ttd slo ada tugas lain bisa diganti dengan petugas

Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
														lain. Terima Kasih
MITRA JAYA MANDIRI	L	46-60	SD	wirausaha	3	2	3	3	3	3	3	2	3	Permohonan SLO agar selesai lebih cepat
KM. RANI JAYA II - EFENDI	L	46-60	SMP	wirausaha	3	2	2	3	3	3	3	2	3	Pengerjaan SLO agak lebih cepat selesai.
Jonathan Maga	L	25-45	S1	wirausaha	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Untuk pelayanan Sudah Baik
sukijan	L	25-45	SMP	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dalam pelayanan
nurohman	L	25-45	SD	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat sesuai pelayanan nya
muhamad alli	L	46-60	SMP	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dalam pelayanan
warkhadi	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat baik dalam pelayanan
paulus benfanidkola	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat sesuai sop
nido basori	L	>60	SMP	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sudah sesuai prosedur
sudir ubrusun	L	46-60	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sangat sesuai prosedur
PT. AWINDO INTERNATIONAL	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Harus meningkatkan lagi sistem pelayanan.... Dan mempertahankan kinerja dan pelayanan saat ini..serta meningkatkan kualitas pelayanan..

Nama_Responden	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran
TARJOKO / KM. CAHAYA PUTRA LESTARI	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	3	4	3	3	4	4	4	4	Pelayanan Penerbitan HPK B Dan SLO Cepat dan Mudah, tidak berbelit belit dan gratis (petugas pak Irwan)

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan II 2024

No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	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	3	4	4	4	4	3	4	
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	2	3	3	4	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
40	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
41	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
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	3	3	4	4	4	4	
No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Σ Nilai Per Unsur	167,00	164,00	161,00	168,00	167,00	169,00	168,00	161,00	169,00	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,27	3,22	3,16	3,29	3,27	3,31	3,29	3,16	3,31	29,29
NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 1/9	0,36	0,36	0,35	0,37	0,36	0,37	0,37	0,35	0,37	3,25
IKM Per unsur	81,86	80,39	78,92	82,35	81,86	82,84	82,35	78,92	82,84	
IKM Unit Pelayanan	81,37									
Nilai IKM Maksimum	82,84									
Nilai IKM Minimum	78,92									
Rata-rata IKM	81,37									
NRR IKM	3,25									

Lampiran III : NRR SKM

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1 s/d U9 :	Nilai rata-rata	1	Kesesuaian Persyaratan	3,27	81,86	A	SANGAT BAIK
NRR :	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,22	80,39	B	BAIK
IKM :	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,16	78,92	B	BAIK
*) :	Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	3,29	82,35	A	SANGAT BAIK
**) :	Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,27	81,86	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur :	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,31	82,84	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,29	82,35	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	81,09	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,16	78,92	B	BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,31	82,84	A	SANGAT BAIK
A (Sangat Baik) :	81,26 - 100,00						
B (Baik) :	62,51 - 81,25						
C (Kurang Baik) :	43,76 - 62,50						
D (Tidak Baik) :	25,00 - 43,75						

Lampiran IV : Dokumentasi Lainnya terkait SKM



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



#2024
KKP BEYOND

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II-PERIODE APRIL S.D. JUNI 2024

NILAI UNSUR

Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,27	81,73	A	SANGAT BAIK
Kemudahan Prosedur	3,19	79,81	B	BAIK
Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,13	78,37	B	BAIK
Kesesuaian Biaya	3,29	82,21	A	SANGAT BAIK
Kesesuaian Produk	3,27	81,73	A	SANGAT BAIK
Kecepatan Respondari aplikasi	3,31	82,69	A	SANGAT BAIK
Kemudahan Penggunaan Fitur	3,29	82,21	A	SANGAT BAIK
Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,13	78,37	B	BAIK
Kualitas isi Konten	3,31	82,69	A	SANGAT BAIK

RESPONDEN

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	52	100%
		Perempuan	-	-
2	Pendidikan	SD	2	4%
		SMP	24	46%
		SMA	23	44%
		D3	-	-
		S1	3	6%
		S2	-	-
		S3	-	-
3	Pekerjaan	P.UKKP	15	29%
		Pegawai Swasta	8	15%
		Wirusaha	29	56%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	52	100%



KATEGORI MUTU PELAYANAN

81,37
NRR IKM
SANGAT BAIK

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

Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2023**



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGAWASAN SUMBERDAYA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
STASIUN PSDKP BIAK**

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 penyedia 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 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 PSDKP Biak perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *Continuous improvment* 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 Stasiun PSDKP Biak pada triwulan I tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW I Tahun 2023

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,75	93,75	A
2	Kemudahan Prosedur	3,71	92,86	A
3	Kesesuaian Jangkat Waktu Penyelesaian	3,68	91,96	A
4	Kesesuaian Biaya	3,75	93,75	A
5	Kesesuaian Produk	3,64	91,07	A
6	Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3,75	93,75	A
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,64	91,07	A
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,54	88,39	A
9	Kualitas isi/Konten	3,61	90,18	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW I Tahun 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2024			Penanggung Jawab
			4	5	6	
1	Layanan Konsultasi Pengaduan	Akan dilakukan sosialisasi sarana pengaduan kepada pengguna jasa pada kegiatan Forum Konsultasi Publik	-	-	V	Rosmina Bonay

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Akan dilakukan sosialisasi sarana pengaduan kepada pengguna jasa pada kegiatan Forum Konsultasi Publik	Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik yang dilaksanakan pada 15 Mei 2024 yang bertempat di KSL Grand Ballroom.	https://drive.google.com/file/d/1ky3oFx3DAw2BnvVajRYrWXJh212eI5cY/view?usp=sharing	Tidak ada

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Biak telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%;
2. Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan Forum Konsultasi Publik yang dilaksanakan pada 15 Mei 2024 yang bertempat di KSL Grand Ballroom.