



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

JALAN ADIBAI KM. 6,5 SUMBERKER SAMOFA BIAK NUMFOR PAPUA
TELEPON (0981) 8211818 FAKSIMILE (0981) 8211818
LAMAM www.kkp.go.id SUREL psdkp.biak@kkp.go.id

Nomor : B.3303/PSDKPSta.8/TU.140/X/2024 4 Oktober 2024
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Penyampaian Laporan SKM Triwulan III 2024

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal PSDKP
di Jakarta

Dalam rangka pertanggungjawaban penyelenggaraan pelayanan publik Stasiun PSDKP Biak kepada Direktur Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan, bersama ini kami sampaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) Stasiun PSDKP Biak Triwulan III Tahun 2024.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Kepala Stasiun Pengawasan Sumber Daya
Kelautan dan Perikanan Biak,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Mochamad Erwin



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

TRIWULAN III 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 Biat Triwulan III 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 Juli sampai dengan September 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 sangat diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas laporan dan pelayanan kami. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukung 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, 04 Oktober 2024
Kepala Stasiun Pengawasan SDKP Biak



Mochamad Erwin, S. St. Di, 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	4
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 mengamanatkan 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 pada Triwulan III tahun 2024 dilaksanakan menggunakan Aplikasi SI SUSAN yang disediakan oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian survei dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan proses penerbitan SLO.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan yang disusun berdasarkan unsur-unsur pengukuran kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan, sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017. Unsur-unsur yang diukur dalam kuesioner SKM untuk pelayanan di lingkup Stasiun PSDKP Biak meliputi:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur:** Prosedur standar yang harus diikuti oleh pemberi dan penerima layanan, termasuk prosedur pengaduan;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian:** Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan sesuai jenis layanan;
4. **Kesesuaian Biaya:** Biaya/tarif yang dikenakan kepada penerima layanan berdasarkan peraturan yang berlaku;
5. **Kesesuaian Produk:** Kesesuaian spesifikasi jenis layanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
6. **Kecepatan Respon dari aplikasi:** Kecepatan aplikasi dalam membuka halaman, menampilkan konten, pencarian informasi, serta proses unggah dokumen;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur:** Tingkat kemudahan dalam penggunaan fitur-fitur aplikasi pelayanan;
8. **Layanan Konsultasi dan pengaduan:** Tata cara penanganan pengaduan, serta saran dan tindak lanjut yang diberikan.
9. **Kualitas isi/konten:** Apakah isi atau konten dalam aplikasi layanan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna;

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di unit pelayanan selama jam operasional. Pengisian kuesioner dilakukan secara mandiri oleh responden/penerima layanan melalui sistem online dan hasilnya langsung

terekam dalam aplikasi SI SUSAN. Melalui metode ini, penerima layanan secara aktif mengisi kuesioner atas arahan dari unit pelayanan.

2.4. Waktu Pelaksana SKM

Survei dilaksanakan secara berkala dengan interval triwulanan. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan III 2024

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

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam menentukan responden, terlebih dahulu ditetapkan jumlah penerima pelayanan atau jumlah pemohon dari satu jenis layanan, yaitu pelayanan penerbitan SLO. Berdasarkan perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan sebelumnya, populasi penerima layanan di Stasiun PSDKP Biak ditetapkan sebanyak 50 responden. Setelah menerima layanan, responden akan mengklik menu survey Kepuasan Masyarakat pada aplikasi BIAK GO LINK agar dapat mengisi kuesioner menggunakan perangkat mereka sendiri.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan pada Triwulan III Tahun 2024 adalah 56 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Triwulan III 2024

No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	55	98%
		Perempuan	1	2%
2	Pendidikan	SD	1	2%
		SMP	7	13%
		SMA	21	38%
		D3	-	-
		S1	27	48%
		S2	-	-
		S3	-	-
3	Pekerjaan	P.UKKP	25	45%
		Pegawai Swasta	18	32%
		Wirausaha	11	20%
		Pelajar/Mahasiswa	1	2%
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	56	100%

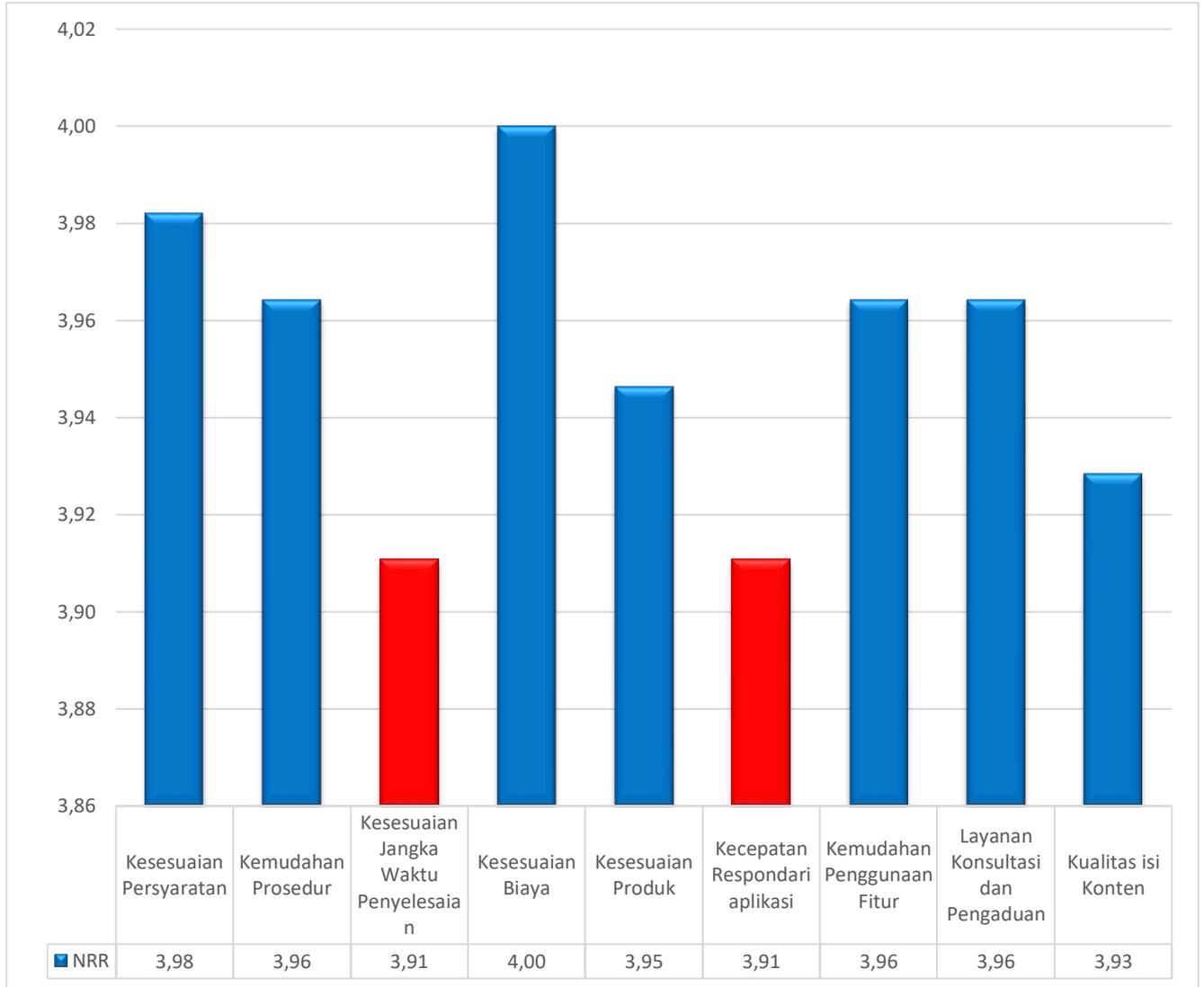
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan juga menggunakan *Microsoft Excel* untuk memproses dan menganalisis data. Dari hasil pengolahan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai IKM Triwulan III 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,98	3,96	3,91	4,00	3,95	3,91	3,96	3,96	3,93
IKM Per Unsur	99,55	99,11	97,77	100,00	98,66	97,77	99,11	99,11	98,21
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,81								

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



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat dua unsur pelayanan dengan nilai terendah, yaitu:
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai 3,91;
 - **Respon Kecepatan dari Aplikasi (U6)** dengan nilai 3,91.
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **Kesesuaian Biaya (U4)**, dengan nilai 4,00

Berdasarkan rekapitulasi saran dan kritik yang diberikan oleh pengguna layanan melalui survey kepuasan Masyarakat menggunakan aplikasi SI SUSAN, tidak ditemukan permasalahan yang signifikan.

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis ini, rencana tindak lanjut perbaikan disusun dengan memprioritaskan unsur-unsur yang memiliki nilai terendah. Rencana perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam table berikut:

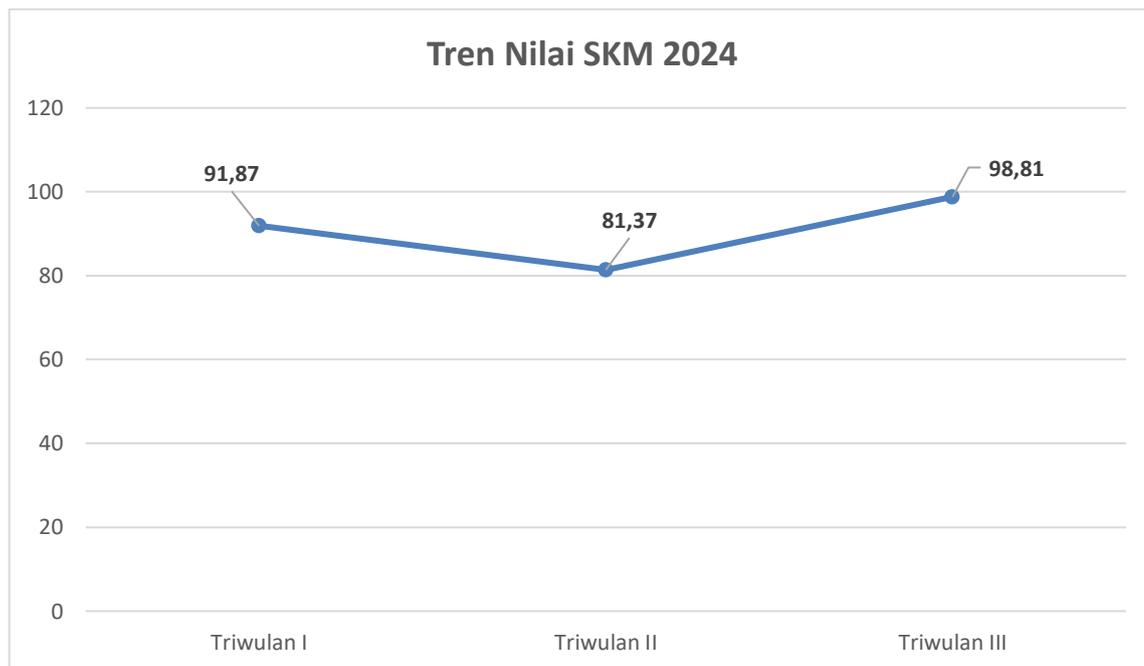
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan III 2024

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan IV 2024			Penanggung Jawab
			OKT	NOV	DES	
1	Kesesuaian jangka waktu pelayanan	Memorandum kepala UPT kepada seluruh pengawas perikanan untuk mematuhi norma waktu pelayanan	V	-	-	Rosmina Bonay
2	Respon kecepatan dari aplikasi	Melaksanakan monev pelayanan Penerbitan SLO	V	-	-	Rosmina Bonay

4.3. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak pada triwulan III tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 17,44 poin dibandingkan dengan triwulan II tahun 2024. Peningkatan ini terjadi berkat kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Stasiun PSDKP Biak bersama pengguna layanan/pelaku usaha pada 19 Juli 2024 di ruang rapat kantor Stasiun PSDKP Biak, yang bertujuan menindaklanjuti hasil SKM triwulan II.

Pada triwulan III, terdapat dua unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah dan Stasiun PSDKP Biak telah menyusun rencana tindak lanjut, sebagaimana tercantum pada Tabel 4.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan III tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Stasiun PSDKP Biak pada triwulan III tahun 2024 menunjukkan peningkatan dibandingkan triwulan sebelumnya;
2. Unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah **Kesesuaian Biaya (U4)**, dengan nilai 4,00;
3. Terdapat dua unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu:
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian (U3)** dengan nilai 3,91;
 - **Respon Kecepatan dari Aplikasi (U6)** dengan nilai 3,91.

LAMPIRAN

Lampiran I : Rekap Kuesioner SKM Triwulan III Tahun 2024

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
MUNASIR / KM. SANJAYA 16	K	L	46-60	SMP	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan prima yang di berikan	30/09/2024 08:02
Kuswanto / KM. PEMBURU SAMUDRA XI	K	P	46-60	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Prima yang diberikan,	30/09/2024 07:54
Sodikin / KM. CITRA ARMINA 2	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan Terbaik	30/09/2024 07:53
Sarjai / KM. HARAPAN SETIA MAKMUR	P	L	46-60	SD	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan prima uyang di berikan	30/09/2024 07:52
SUJARWO / KM. SINAR ARINDO 6	K	L	46-60	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Pelayanan prima yang diberikan petugas PSDKP	30/09/2024 07:51
Samsun (Km.Mikhael)	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi	27/09/2024 09:12
Bobby (Km.Talitakum)	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kedepannya semoga lebih baik lagi	27/09/2024 09:11
Reymond (Km.Marshall)	P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sdh lebih baik	27/09/2024 09:10
HERMAN / KM. BINTANG	K	L	25-45	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat pelayanan Sta	20/09/2024 10:56

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
MUTIARA VIII															PSDKP Biak. Terima kasih.	
JARI / KM. FILA PANGESTU	K	L	46-60	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat puas dengan pelayanan PSDKP Biak.	19/09/2024 09:15
george sulistio awindo 11	P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas psdkp biak sangat membantu kami pelaku usaha dalam pengurusan slo dan hpkb saat cepat merespon keluhan dari pelaku usaha	19/09/2024 09:06
george sulistio talitakum	P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik	19/09/2024 09:02
Nelson	K	L	>60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayan sesuai SOP dan sangat cepat	12/09/2024 09:41
RUDIYONO / KM. FILADELFIA 02	P	L	46-60	SMA	pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN STA. PSDKP BIAK. TERIMA KASIH.	09/09/2024 12:38

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
GEORGE SULISTIO KMN KANA	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TERBAIK TERBAIK TERBAIK	04/09/2024 13:21
George sulistio talitakum	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MANTAP PSDKP BIAK	04/09/2024 13:19
HERMANTO / KM. MITRA JAYA BALI	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sesuai pelayanan prima	03/09/2024 08:46
MIXFAN / KM. BAHTERA SEJAHTERA 9	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai dengan prosedur	03/09/2024 08:44
George sulistio mikhael	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak luar biasa dalam meserpon kendala kendala yg d hadapi pelaku usaha dalam pengajuan hpkd dan slo	02/09/2024 15:00
George sulistio nasaret	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak mantappppppp	02/09/2024 14:44
George sulistio kana	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK MANTAP	28/08/2024 08:45
George sulistio KM. JAYA SENTOSA 88	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TERBAIK PSDKP BIAK	27/08/2024 12:41

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
George sulistio KM NASARET	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK MANTAP	27/08/2024 12:39
SANJAYA 12	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Cepat dan Mudah	23/08/2024 14:02
George sulistio kana	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak dalam memberikan pelayanan slo sangat cepat, petugasnyapu n sopan, dan mampu memberikan slusi kepada pelaku usaha	23/08/2024 14:01
George sulistio talitakum	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak mantap	23/08/2024 13:59
KANA george sulistio	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pengawas psdkp biak dalam melayani kami pelaku usaha perikanan sangat baik, sopan dan cekatan dalam memberikan solusi saat ada	21/08/2024 15:41

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
															masalah do lapangan	
TALITAKUM george sulistio	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pengawas psdkp biak melanyani dengan hati	19/08/2024 23:45
Muhamad ali	P	L	>60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	16/08/2024 08:36
WILLU V. BUT OY/KM. PUTRA BAHARI PRATAMA 25	K	L	25-45	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat memuaskan dari STA PSDKP BIAK.	16/08/2024 08:36
Sukijan	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik dan sangat cepat dengan waktu yg di tentukan	16/08/2024 08:35
Warkhadi	P	L	25-45	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	16/08/2024 08:34
Nido Basori	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	16/08/2024 08:33
Sudir ubrusun	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat dan sesuai prosedur	16/08/2024 08:31

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
GEORGE SULISTIO KMN KANA	P	L	46-60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	UNTUK TEMAN TEMAN PENGAWAS PSDKP BIAK..... LUAR BIASA	10/08/2024 04:02
KURNIAWAN KASNO/KM.LUC KY STAR PASIFIC	K	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAN PUAS DENGAN PELAYANAN STASIUN PSDKP BIAK	09/08/2024 09:29
GEORGE KM TALITAKUM	P	L	46-60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK TAMB MANTAP. PELAYANAN TAMB MANTAP	03/08/2024 13:40
george sulistio km nasaret	P	L	46-60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan psdkp biak terbaik, semakin solid dengan pealku usaha.....semoa kedepan psdkp biak semakin jaya dan menjaga laut	03/08/2024 11:01

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
															indonesia	
ROHADI/KM. SIN TOBA JAYA 888	K	L	46-60	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RESPON YANG SANGAN BAIK DARI TEMAN STA. PSDKP BIAK UNTUK PELAYANAN.	01/08/2024 10:44
Abner msniani	K	L	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	31/07/2024 07:24
KM. RANI JAYA II - EFENDI	K	L	46-60	S1	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai FKP prosedur pernyataan	30/07/2024 12:40
Abner maniani	K	L	<25	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat baik pelayanan PSDKP biak	27/07/2024 19:42
Rudiyono / KM. FILADELFIA	K	L	46-60	S1	P.UKKP	4	4	3	4	4	3	4	4	4	Sudah petugas sesuai sop	27/07/2024 18:42
Rano Karno / KM. SUMBER MAKMUR 02	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Sesuai SOP di FKP	27/07/2024 18:40
george sulistio km talitakum	P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik dan selalu menjadi mitra kerja para pelaku	27/07/2024 15:31

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
															usaha dalam memberikan solusi dan selalu komitmen	
KM. KARUNIA ALAM 168 / ACHMAD JOKO	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh sesuai prosedur yang diterapkan	26/07/2024 15:58
NELSON / JENI JAYA 05	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	3	4	Petugas sdh melakukan pelayanan prima	23/07/2024 01:55
PENDIK/ KM. TRANS MITRAMAS 5	K	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT PUAS DENGAN PELAYANAN PRIMA DARI STA. PSDKP BIAK	20/07/2024 16:59
Casuri / Putra Leo Collection 01	K	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	4	4	3	3	4	4	4	sesuai dengan yang di harapkan pelaku usaha	20/07/2024 09:22
BINTANG MUTIARA VIII / HERMAN	P	L	46-60	SMA	wirusaha	4	4	3	4	3	4	4	4	4	sudah sesuai prosedur	20/07/2024 09:20
Jonathan Maga	P	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik	06/07/2024 14:34
Jonathan Maga	P	L	25-45	S1	P.UKKP	3	4	3	4	4	3	4	4	4	Untuk pelayanan	06/07/2024 13:45

Nama_Responden	Jenis_Usha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
															sudah baik, pertahankan dan tingkatkan	
Irwan Wasaraka	K	L	25-45	S1	P.UKKP	4	3	4	4	4	4	3	4	3	Harus di pertahankan.	06/07/2024 11:12
Putra Bahari Pratama 14 / Rikson	P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Sesuai prosedur yang di berikan	06/07/2024 11:04
JASA MINA UTAMA III / NOFRI AGU	P	L	25-45	SMP	swasta	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Sudah sesuai prosedur yang diberikan	06/07/2024 11:03
Sanjaya 7 / YUDISTIRA	K	L	25-45	S1	wirusaha	4	3	3	4	4	4	4	3	4	Sudah sesuai prosedur yang di berikan.	06/07/2024 11:01

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan III 2024

No, Responde n	Nilai 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	4	4	4	4	4	4	3
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	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4
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	3	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	3	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	3	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
50	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
53	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
54	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
55	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
56	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Σ Nilai Per Unsur	223,00	222,00	219,00	224,00	221,00	219,00	222,00	222,00	220,00	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,98	3,96	3,91	4,00	3,95	3,91	3,96	3,96	3,93	35,57
NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 1/9	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	0,44	3,95
IKM Per unsur	99,55	99,11	97,77	100,00	98,66	97,77	99,11	99,11	98,21	
IKM Unit Pelayanan	98,81									
Nilai IKM Maksimum	100,00									
Nilai IKM Minimum	97,77									
Rata-rata IKM	98,81									
NRR IKM	3,95									

Lampiran III : NRR IKM TRIWULAN III 2024

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinera Unit Pelayanan
U1 s/d U9	: Nilai rata-rata	1	Kesesuaian Persyaratan	3,98	99,55	A	SANGAT BAIK
NRR	: Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,96	99,11	A	SANGAT BAIK
IKM	: Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,91	97,77	A	SANGAT BAIK
*)	: Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
**)	: Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,95	98,66	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur	: Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,91	97,77	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,96	99,11	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	98,81	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,96	99,11	A	SANGAT BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,93	98,21	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 III-PERIODE JULI S.D. SEPTEMBER 2024

NILAI UNSUR

UNSUR PELAYANAN	NRR IKM	IKM	MUTU PELAYANAN
KESESUAIAN PERSYARATAN	3,98	99,55	A
KEMUDAHAN PROSEDUR	3,96	99,11	A
KESESUAIAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	3,91	97,77	A
KESESUAIAN BIAYA	4,00	100,00	A
KESESUAIAN PRODUK	3,95	98,66	A
KECEPATAN RESPON DARI APLIKASI	3,91	97,77	A
KEMUDAHAN PENGGUNAAN FITUR	3,96	99,11	A
LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN	3,96	99,11	A
KUALITAS ISI KONTEN	3,93	98,21	A



KATEGORI MUTU PELAYANAN

3,95 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.

RESPONDEN

♂ = 55 RESPONDEN

♀ = 1 RESPONDEN

PENDIDIKAN

SD = 1
SMP = 7
SMA = 21
S1 = 27

PEKERJAAN

P. UKKP = 25
PEGAWAI SWASTA = 18
MAWIRUSAHA = 11
MAHASISWA = 1

JENIS LAYANAN

STANDAR LAIK OPERASI (SLO)

Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN II TAHUN 2024**



**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 yang dilakukan oleh Stasiun PSDKP Biak pada triwulan II 2024 memperlihatkan perbedaan signifikan pada berbagai unsur pelayanan, sebagaimana tercantum dalam table di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW II Tahun 2024

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,27	81,86	A
2	Kemudahan Prosedur	3,22	80,39	B
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,16	78,92	B
4	Kesesuaian Biaya	3,29	82,35	A
5	Kesesuaian Produk	3,27	81,86	A
6	Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3,31	82,84	A
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,29	82,35	A
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,16	78,92	B
9	Kualitas isi/Konten	3,31	82,84	A

Berdasarkan data di atas, terdapat tiga unsur IKM dengan nilai terendah yang memerlukan intervensi lebih lanjut untuk perbaikan.

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

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2024			Penanggung Jawab
			4	5	6	
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 penyelesaian	V	-	-	Rosmina Bonay
3	Layanan konsultasi pengaduan	Mengadakan kegiatan sosialisasi kanal pengaduan kepada pelaku usaha	V	-	-	Rosmina Bonay

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Merujuk pada rencana tindak lanjut SKM triwulan II, Stasiun PSDKP Biak telah menindaklanjuti rekomendasi yang telah disusun, sebagaimana tercantum dalam table di bawah ini:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Akan dilakukan sosialisasi terkait evaluasi standar pelayanan, norma waktu penyelesaian, dan kanal pengaduan kepada pelaku usaha	Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan sosialisasi terkait tindak lanjut SKM triwulan II pada tanggal 19 Juli 2024 di ruang rapat Kantor Stasiun PSDKP Biak dan melibatkan pelaku usaha.	https://drive.google.com/drive/folders/1RNI3izILwgtERBQm0H0WXTJqw6KXn9fk?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 pada triwulan II sebanyak 100%;
2. Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan sosialisasi terkait tindak lanjut SKM triwulan II pada tanggal 19 Juli 2024 diruang rapat Kantor Stasiun PSDKP Biak dan melibatkan pelaku usaha.