



**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.72/PSDKPSta.8/TU.140/I/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Penyampaian Laporan SKM Triwulan IV
Tahun 2024

9 Januari 2025

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 IV Tahun 2024.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan 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 IV 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 IV 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 Oktober sampai dengan Desember 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, 07 Januari 2025
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 | 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 IV 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 IV 2024

| No | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | Oktober 2024 | 8 |
| 2. | Pengumpulan Data | Oktober s/d Desember 2024 | 55 |
| 3. | Validasi Hasil SKM | Januari 2025 | 1 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Januari 2025 | 1 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM | Januari 2025 | 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 SI SUSAN 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 IV Tahun 2024 adalah 53 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Triwulan IV 2024

| No. | Karakteristik | Indikator | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------|----------------------|--------|-------------|
| 1 | Jenis kelamin | Laki-laki | 53 | 100% |
| | | Perempuan | - | - |
| 2 | Pendidikan | SD | - | - |
| | | SMP | 5 | 9% |
| | | SMA | 31 | 58% |
| | | D3 | 4 | 4% |
| | | S1 | 13 | 25% |
| | | S2 | - | - |
| | | S3 | - | - |
| 3 | Pekerjaan | P.UKKP | 29 | 55% |
| | | Pegawai Swasta | 16 | 30% |
| | | Wirausaha | 8 | 15% |
| | | Pelajar/Mahasiswa | - | - |
| 4 | Jenis Layanan | Standar Laik Operasi | 53 | 100% |

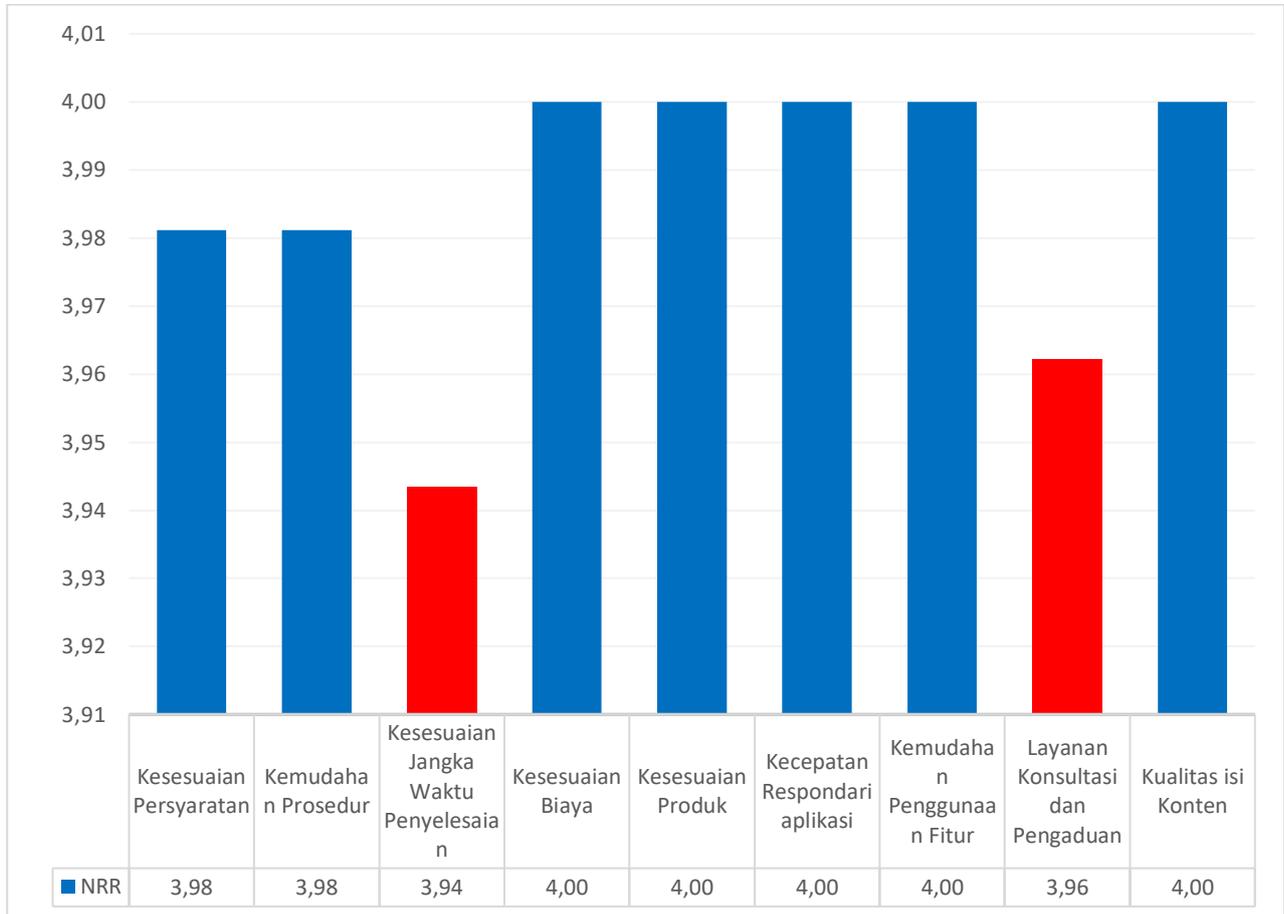
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 IV 2024

| | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | |
|-------------------------|-----------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| NRR IKM | 3,98 | 3,98 | 3,94 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,96 | 4,00 |
| IKM Per Unsur | 99,53 | 99,53 | 98,58 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,06 | 100,00 |
| Kategori | A | A | A | A | A | A | A | A | A |
| IKM Unit Layanan | 99,63 | | | | | | | | |

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan
Stasiun Pengawasan SDKP Biak
Triwulan IV 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 3,94;
 - **Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,96.
2. Terdapat empat unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah dengan nilai 4,00 yaitu **Kesesuaian Biaya, Kesesuaian Produk, Kecepatan Respon dari Aplikasi, Kemudahan Penggunaan Fitur, dan Kualitas isi Konten.**

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:

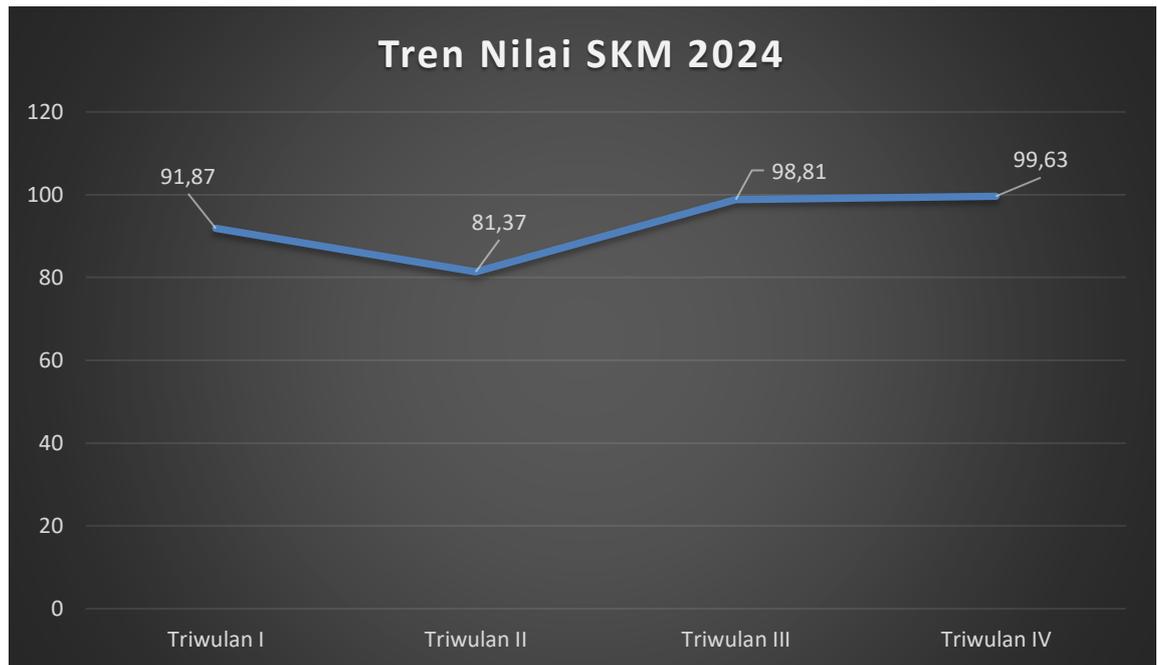
Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan IV 2024

| No. | Prioritas Unsur | Program/Kegiatan | Triwulan IV 2024 | | | Penanggung Jawab |
|-----|-----------------------------------|--|------------------|-----|-----|------------------------------------|
| | | | Jan | Feb | Mar | |
| 1 | Kesesuaian jangka waktu pelayanan | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jangka waktu pelayanan | V | - | - | Rosmina Bonay dan Arif Prastiyawan |
| 2 | Layanan Konsultasi Pengaduan | Melakukan monitoring dan evaluasi terkait layanan konsultasi pengaduan | V | - | - | Rosmina Bonay dan Arif Prastiyawan |

4.3. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak pada triwulan IV tahun 2024 mengalami peningkatan sebesar 0,82 poin dibandingkan dengan triwulan III tahun 2024. Peningkatan ini terjadi berkat kegiatan Monitoring dan Evaluasi Pelayanan Penerbitan SLO yang dilakukan oleh Stasiun PSDKP Biak bersama pengguna layanan/pelaku usaha pada 18 Oktober 2024 di ruang rapat kantor Stasiun PSDKP Biak, yang bertujuan menindaklanjuti hasil SKM triwulan III tahun 2024.

Pada triwulan IV, 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 IV tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan publik di Stasiun PSDKP Biak pada triwulan IV tahun 2024 menunjukkan peningkatan dibandingkan triwulan sebelumnya;
2. Terdapat empat unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah dengan nilai 4,00 yaitu **Kesesuaian Biaya, Kesesuaian Produk, Kecepatan Respon dari Aplikasi, Kemudahan Penggunaan Fitur, dan Kualitas isi Konten;**
3. Terdapat dua unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu:
 - **Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai 3,94;
 - **Layanan Konsultasi dan Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,96.

LAMPIRAN

Lampiran I : Rekap Kuesioner SKM Triwulan IV Tahun 2024

| Nama_Responden | Jenis_Usaha | Jenis_Kelamin | Usia_Responden | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Kritik_Saran | Tgl_Data_SKM |
|--|-------------|---------------|----------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|------------------|
| Km.talita kum (Bobby R Baharutan) | P | L | 46-60 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pertahankan pelayanannya, bila perlu lebih ditingkatkan | 27/12/2024 12:22 |
| Km.kana (jems korneles Kuera) | P | L | 25-45 | D3 | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik, pertahankan | 27/12/2024 12:21 |
| KM.Tiberias 2 (Yohanis Pontoh) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik, lebih tingkatkan lagi | 27/12/2024 12:20 |
| KM.MIKHAEL (SAMSUM MANOSOH) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik , tingkatkan | 27/12/2024 12:19 |
| Km.marshall (reymond Andris palenteng | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik, pertahankan | 27/12/2024 12:18 |
| MUHAMMAD BERLIAN NUSANTARA / KM. ALAM MINA PERDANA | K | L | 46-60 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK DAN CEPAT | 27/12/2024 11:34 |
| TARJOKO / KM. CAHAYA PUTRA LESTARI | K | L | 46-60 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK DAN CEPAT | 27/12/2024 11:33 |
| SUTARNO / KM. HARMONI JAYA | K | L | 46-60 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK DAN CEPAT | 27/12/2024 11:32 |
| EKO WIHANDOYO/ KM. BINTANG SUMBER MELIMPAH | K | L | 25-45 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK DAN CEPAT | 27/12/2024 11:30 |
| NUR ALIMIN / KM. SINAR MESTIKA ABADI | K | L | 46-60 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK DAN CEPAT | 27/12/2024 11:30 |
| ROHADI / KM. SIN TOBAJ AYA 888 | K | L | 46-60 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK DAN CEPAT | 27/12/2024 11:29 |
| ROHADI/ KM. SIN TOBA JAYA 888 | K | L | 46-60 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT CEPAT DAN RESPONSIF. | 19/12/2024 10:06 |

| Nama_Responden | Jenis_Usaha | Jenis_Kelamin | Usia_Responden | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Kritik_Saran | Tgl_Data_SKM |
|---|-------------|---------------|----------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|------------------|
| KM.KANA (JEMS KUERA) | P | L | 25-45 | D3 | P.UKKP | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | Sudah baik ,tapi untuk waktunya tolong di perhatikan | 16/12/2024 15:11 |
| KM TIMOTHY/ GEORGE SULISTIO | P | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PSDKP BIAK MANTAPPPPP | 16/12/2024 15:08 |
| KM.MIKHAEL (SAMSUM MANOSOH) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | Sdh baik pertahankan | 14/12/2024 14:20 |
| KM.Marshall (Reymond Andris palenteng) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sdh baik pertahankan | 14/12/2024 14:19 |
| WINARNO / LAUT SUBUR 7 | P | L | 46-60 | SMP | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan mudah dan tidak lama sesuai SOP yang ada | 13/12/2024 14:35 |
| abigail 1 / george sullistio | P | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | psdkp biak terbaik | 12/12/2024 15:34 |
| Frangky Nunumete / KM. SAMARU 05 | K | L | 25-45 | SMP | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sesuai SOP dan Pelayanan Terbaik | 09/12/2024 11:01 |
| WILLY / PUTRA BAHARI PRATAMA 25 | P | L | 25-45 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan Terbaik dan Sesuai SOP | 09/12/2024 11:00 |
| MAKSI KEREH / SANJAYA II | P | L | 46-60 | SMA | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Cepat penerbitan SLO dan T Sesuai SOP | 09/12/2024 10:58 |
| Km.Tiberias 2 (Yohanis Pontoh) | P | L | 46-60 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sdh baik pertahankan | 05/12/2024 12:17 |
| KM.DANA SARI/ KUSMAN | K | L | 46-60 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SANGAT BAIK PELAYANAN DARI PSDKP BIAK. | 05/12/2024 12:15 |
| KM. SANJAYA 16 / MUNASIR | K | L | 46-60 | SMA | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PELAYANAN YANG SANGAT BAIK DALAM PELAYANAN PRODUK DARI PSDKP BIAK | 05/12/2024 12:13 |
| KM. NASARET (REYMON SAIANG) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | SUDAH BAIK PERTAHANKAN | 04/12/2024 13:27 |
| George sulistio / timothy | P | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | mantap dan sigap dalam memberikan | 29/11/2024 08:16 |

| Nama_Responden | Jenis_Usaha | Jenis_Kelamin | Usia_Responden | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Kritik_Saran | Tgl_Data_SKM |
|------------------------------------|-------------|---------------|----------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|------------------|
| | | | | | | | | | | | | | | | pelayanan kepada pelaku usaha | |
| George sulistio / abigail 1 | P | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | melayani dengan hati | 29/11/2024 08:13 |
| GEORGE SULISTIO/SUKSES MAJU 5 | P | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PSDKP BIAK SEMAKIN MANTAP DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SLO, SETELAH PENGAJUAN SLO LEWAT EPIT, LANGSUNG D RREPON DGN CEPAT DAN PENERBITAN SLO SEMAKIN CEPAT TRIMA KASIH PSDKP BIAK | 25/11/2024 11:46 |
| Km.kana (Jems korneles Kuera) | P | L | 25-45 | D3 | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik pertahankan | 20/11/2024 12:56 |
| KM.TALITA (BOBBY R BAHARUTAN) | P | L | 46-60 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik pertahankan | 20/11/2024 12:55 |
| Reymon saiang KM.NASARET | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik pertahankan | 20/11/2024 12:54 |
| george sulistio/ akbar mulya putra | P | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | trima kasih psdkp biak, yg sudah sangat membantu dalam proses terbitnya slo, hpkb dan hpkd | 18/11/2024 15:48 |
| george sulstio/ km abigail 1 | K | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | psdkp biak dalam proses slo dan hpkb merespon degan cepat dan baik | 18/11/2024 15:47 |
| george sulistio/ km timothy | K | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | psdkp biak luar biasa | 18/11/2024 15:44 |

| Nama_Responden | Jenis_Usaha | Jenis_Kelamin | Usia_Responden | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Kritik_Saran | Tgl_Data_SKM |
|--|-------------|---------------|----------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|---|------------------|
| GEORGE SULISTIO/KM TIMOTHY | K | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PSDKP BIAK TERBAIK, BERGERAK CEPAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN SLO KEPADA PELAKU USAHA DALAM PROSES KEBERANGKATAN KAPAL. THX U PSDKP BIAK, SEMAKIN MANTAP, SOLID BERSAMA PELAKU USAHA PERIKANAN..... | 11/11/2024 10:31 |
| GEORGE SULISTIO/ KM ABIGAIL 1 | K | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PSDKP BIAK TERBAIK, CEPAT DALAM MENINDAK LANJUTI PENGAJUAN SLO | 11/11/2024 10:26 |
| george sulistio/ bandung bahari 01 | K | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | psdkp biak emank terbaik dalam melayani para pelaku usaha perikanan sdaam pengajuan kedatangan dan keberangkatan kapal.....psdkp biak.....kasumasa | 04/11/2024 09:40 |
| george sulistio/ bintang sumber hasil B | K | L | 46-60 | S1 | swasta | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | psdkp biak semakin mantap, selalu berimprovisasi dalam memberikan pelayanan prima kepada pelaku usaha perikanan biak. psdkp biak terbaik markatop | 04/11/2024 07:46 |
| Samsun Manosoh | P | L | 25-45 | SMA | P.UKPP | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sudah baik | 01/11/2024 11:18 |
| Reymond Andris palenteng (Km.Marshall) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKPP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sudah baik | 01/11/2024 11:17 |

| Nama_Responden | Jenis_Usaha | Jenis_Kelamin | Usia_Responden | Pendidikan | Pekerjaan | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | Kritik_Saran | Tgl_Data_SKM |
|--|-------------|---------------|----------------|------------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|---------------------|
| Reymon saiang | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sudah baik | 01/11/2024 11:16 |
| KM. Fila Pangestu / Jari | P | L | 46-60 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan Prima dan Cepat | 26/10/2024 11:46 |
| KM. FILA DELPIA 02 / RUDIYONO | P | L | 46-60 | SMP | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan Prima dan Cepat | 26/10/2024 11:43 |
| Rano Karno / KM. SUMBER MAKMUR 02 | K | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Mantap. Pelayanan prima cepat dan mudah | 24/10/2024 13:40 |
| CASDI / KM. SINAR SENTOSA | K | L | 25-45 | D3 | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PELAYANAN TERBAIK, MEMPERMUDAH PELAKU USAHA UNTUK BEROPERASI | 16/10/2024 09:10 |
| Kurniawan Kasno / Lucky Star Pacific | P | L | 25-45 | SMP | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan Sesuai Prosedur. | 11/10/2024 16:55 |
| I GUSTI NGURAH / TRANSMITRAMAS 5 | K | L | 25-45 | S1 | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | PELAYANAN SESUAI PROSEDUR | 11/10/2024 16:52 |
| Bobby (Km.Talitakum) | P | L | 46-60 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik pertahankan | 11/10/2024 11:53 |
| Reymond (Km.Marshall) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik pertahankan | 11/10/2024 11:52 |
| Samsun (Km.Mikhael) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sudah baik, pertahankan | 11/10/2024 11:51 |
| Yohanis Pontoh (Km.tiberias 2) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Sdh baik, pertahankan | 05/10/2024 06:53 |
| Reymond Andris palenteng (Km.Marshall) | P | L | 25-45 | SMA | P.UKKP | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan sudah baik | 05/10/2024 06:52 |
| KURNIAWAN KASNO/KM.LUCKY STAR PASIFIC | P | L | 25-45 | SMP | wirusaha | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Pelayanan Prima yang bagus | 03/10/2024 16:03 |

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan IV 2024

| No, Responden | 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 | 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 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 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 | 3 | 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 |

| No, Responden | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 | |
| 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 | 4 | 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 | |
| | | | | | | | | | | |
| No, Responden | Nilai Unsur Pelayanan | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| ∑ Nilai Per Unsur | 211,00 | 211,00 | 209,00 | 212,00 | 212,00 | 212,00 | 212,00 | 210,00 | 212,00 | |
| NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden | 3,98 | 3,98 | 3,94 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 4,00 | 3,96 | 4,00 | 35,87 |
| NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 1/9 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 0,44 | 3,99 |
| IKM Per unsur | 99,53 | 99,53 | 98,58 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 100,00 | 99,06 | 100,00 | |
| IKM Unit Pelayanan | 99,63 | | | | | | | | | |
| Nilai IKM Maksimum | 100,00 | | | | | | | | | |
| Nilai IKM Minimum | 98,58 | | | | | | | | | |
| Rata-rata IKM | 99,63 | | | | | | | | | |
| NRR IKM | 3,99 | | | | | | | | | |

Lampiran III : NRR IKM TRIWULAN IV 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 | 99,53 | A | SANGAT BAIK |
| NRR | : Indeks Kepuasan Masyarakat | 2 | Kemudahan Prosedur | 3,98 | 99,53 | A | SANGAT BAIK |
| IKM | : Jumlah NRR IKM tertimbang | 3 | Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian | 3,94 | 98,58 | A | SANGAT BAIK |
| *) | : Jumlah NRR tertimbang | 4 | Kesesuaian Biaya | 4,00 | 100,00 | A | SANGAT BAIK |
| **) | : Jumlah nilai per unsur dibagi | 5 | Kesesuaian Produk | 4,00 | 100,00 | A | SANGAT BAIK |
| NRR Per Unsur | : Jumlah kuesioner yang terisi | 6 | Kecepatan Respondari aplikasi | 4,00 | 100,00 | A | SANGAT BAIK |
| NRR tertimb per unsur | : NRR per unsur x 0,1 | 7 | Kemudahan Penggunaan Fitur | 4,00 | 100,00 | A | SANGAT BAIK |
| IKM Unit Pelayanan | : 99,63 | 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,96 | 99,06 | A | SANGAT BAIK |
| Mutu Pelayanan | : Sangat Baik | 9 | Kualitas isi Konten | 4,00 | 100,00 | 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 TW IV 2024



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



#2024
KKP BEYOND

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN IV-PERIODE OKTOBER S.D. DESEMBER 2024

NILAI UNSUR

| UNSUR PELAYANAN | NRR IKM | IKM | MUTU PELAYANAN |
|--------------------------------------|---------|--------|----------------|
| KESESUAIAN PERSYARATAN | 3,98 | 99,53 | A |
| KEMUDAHAN PROSEDUR | 3,98 | 99,53 | A |
| KESESUAIAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN | 3,94 | 98,58 | A |
| KESESUAIAN BIAYA | 4,00 | 100,00 | A |
| KESESUAIAN PRODUK | 4,00 | 100,00 | A |
| KECEPATAN RESPON DARI APLIKASI | 4,00 | 100,00 | A |
| KEMUDAHAN PENGGUNAAN FITUR | 4,00 | 100,00 | A |
| LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN | 3,96 | 99,06 | A |
| KUALITAS ISI KONTEN | 4,00 | 100,00 | A |



KATEGORI MUTU PELAYANAN

3,99 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

♂ = 53 RESPONDEN

♀ = -

PENDIDIKAN

SMP = 5
SMA = 31
D3 = 4
S1 = 13

PEKERJAAN

P. UKKP = 29
PEGAWAI SWASTA = 16
MAWIRUSAHA = 8
MAHASISWA

JENIS LAYANAN

STANDAR LAIK OPERASI (SLO)

Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN III 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 III 2024 memperlihatkan perbedaan signifikan pada berbagai unsur pelayanan, sebagaimana tercantum dalam table di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW III Tahun 2024

| No | Unsur | NRR IKM | IKM | Mutu Layanan |
|----|---|---------|--------|--------------|
| 1 | Kesesuaian Persyaratan | 3,98 | 99,55 | A |
| 2 | Kemudahan Prosedur | 3,96 | 99,11 | A |
| 3 | Kesesuaian Jangkat Waktu Penyelesaian | 3,91 | 97,77 | A |
| 4 | Kesesuaian Biaya | 4,00 | 100,00 | A |
| 5 | Kesesuaian Produk | 3,95 | 98,66 | A |
| 6 | Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi | 3,91 | 97,77 | A |
| 7 | Kemudahan dalam penggunaan fitur | 3,96 | 99,11 | A |
| 8 | Layanan Konsultasi dan Pengaduan | 3,96 | 99,11 | A |
| 9 | Kualitas isi/Konten | 3,93 | 98,21 | 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 III Tahun 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 dan Arif Prastiyawan |
| 2 | Respon kecepatan dari aplikasi | Melaksanakan monev pelayanan Penerbitan SLO | V | - | - | Rosmina Bonay dan Arif Prastiyawan |

BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

| No | Rencana Tindak Lanjut | Deskripsi Tindak Lanjut | Bukti Dukung | Tantangan / Hambatan |
|----|--|--|---|----------------------|
| 1 | Memorandum kepala UPT kepada seluruh pengawas perikanan untuk mematuhi norma waktu pelayanan | Kepala stasiun telah menyampaikan memorandum pada tanggal 7 Oktober 2024 terkait pengawas harus mematuhi norma waktu pelayanan dan apabila ada keterlambatan harus memberikan kompensasi kepada pelaku usaha | https://drive.google.com/file/d/1vRJA-v7epHEGSxmNGaT622rOwpWduvH1I/view?usp=drive_link | Tidak ada |
| 2 | Melaksanakan monev pelayanan Penerbitan SLO | Telah dilaksanakan monitoring dan evaluasi pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) kapal perikanan sebagai tindak lanjut hasil survey kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III 2024, pada tanggal 18 Oktober 2024 pukul 13.30 WIT sampai dengan selesai bertempat di Ruang Rapat Stasiun PSDKP Biak. | https://drive.google.com/drive/folders/1qSHxabRUHPTSXhtg_rkHaNUZgpDJsTwZ?usp=drive_link | 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 III sebanyak 100%;
2. Kepala stasiun telah menyampaikan memorandum pada tanggal 7 Oktober 2024 terkait pengawas harus mematuhi norma waktu pelayanan dan apabila ada keterlambatan harus memberikan kompensasi kepada pelaku usaha.
3. Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) kapal perikanan sebagai tindak lanjut hasil survey kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan III 2024, pada tanggal 18 Oktober 2024 pukul 13.30 WIT sampai dengan selesai bertempat di Ruang Rapat Stasiun PSDKP Biak.