



**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](http://www.kkp.go.id) SUREL [psdkp.biak@kkp.go.id](mailto:psdkp.biak@kkp.go.id)

Nomor : B.1113/PSDKPSta.8/TU.140/IV/2025 21 April 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Satu Berkas  
Hal : Penyampaian Laporan SKM Triwulan I  
2025

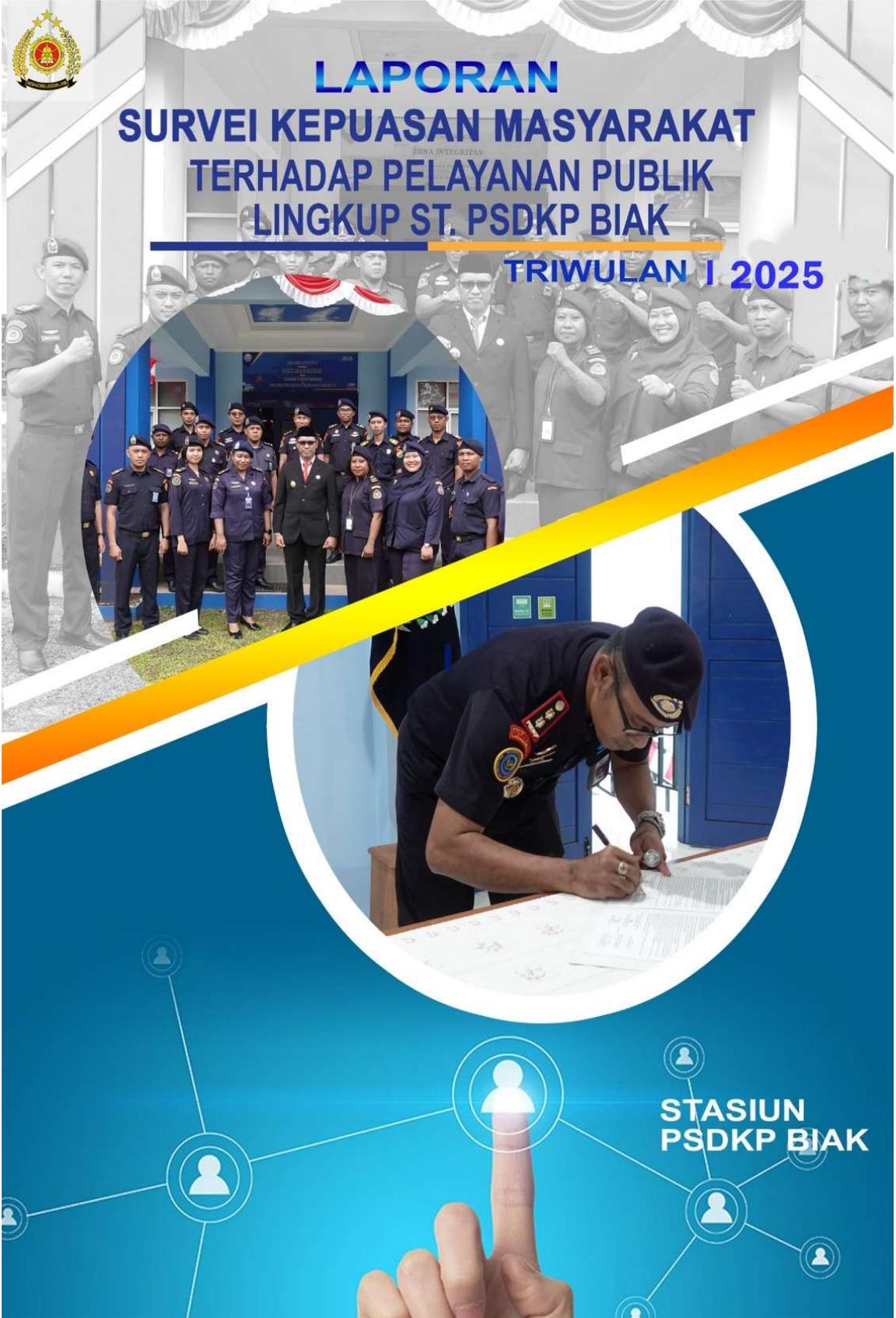
Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal PSDKP  
di Jakarta

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 I Tahun 2025.

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

Kepala Stasiun Pengawasan Sumber Daya  
Kelautan dan Perikanan Biak,

Mochamad Erwin



## 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 I tahun 2025 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 Januari sampai dengan Maret. 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, 11 April 2025

Kepala Stasiun Pengawasan SDKP Biak



**Mochamad Erwin, S. St. Di, M.H.**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1. Pelaksana SKM .....	4
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4. Waktu Pelaksana SKM .....	5
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	5
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
3.1. Jumlah Responden SKM .....	6
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	6
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>8</b>
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2. Rencana Tindak Lanjut .....	8
4.3. Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>11</b>

# **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 I tahun 2025 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 I

<b>No</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu Pelaksanaan</b>	<b>Jumlah Hari Kerja</b>
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Maret 2025	55
3.	Validasi Hasil SKM	April	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	April	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 67 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 I Tahun 2025 adalah 67 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Triwulan I 2025

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	66	99
		Perempuan	1	1
2	Pendidikan	SD	0	
		SMP	3	4
		SMA	29	43
		D3	4	6
		S1	31	46
		S2	0	
		S3	0	
3	Pekerjaan	P.UKKP	35	52
		Pegawai Swasta	28	42
		Wirausaha	4	6
		Pelajar/Mahasiswa		
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	67	100

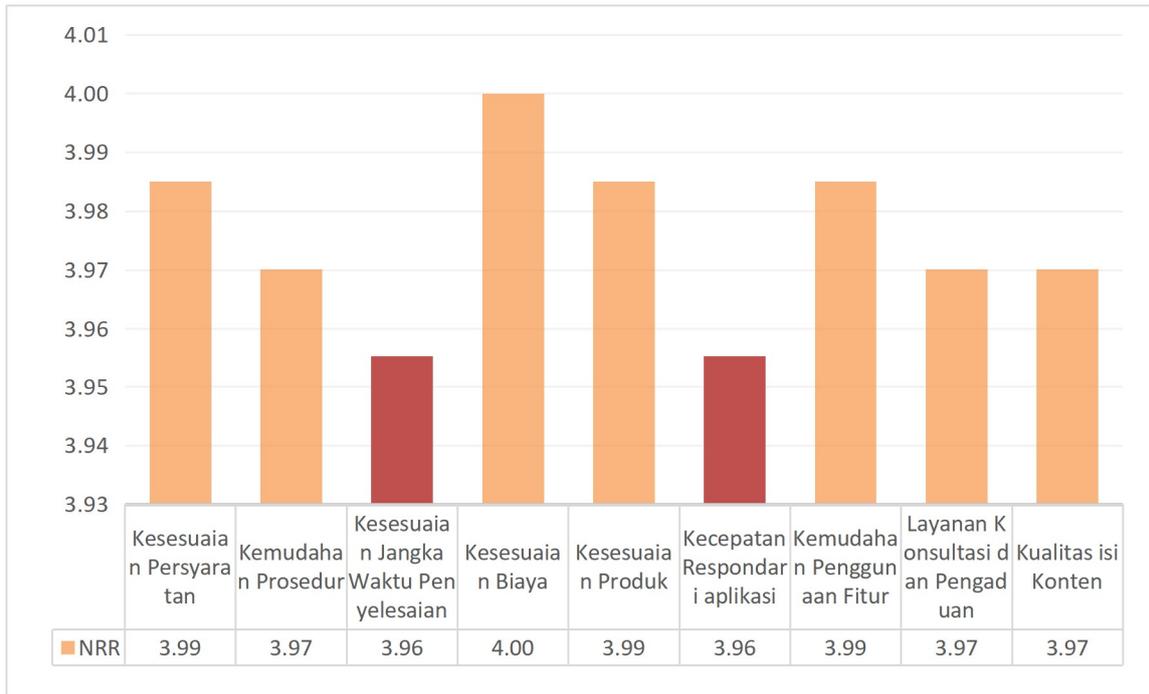
### 3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 I 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,99	3,97	3,96	4,00	3,99	3,96	3,99	3,97	3,97
IKM Per Unsur	99,63	99,25	98,88	100,00	99,63	98,88	99,63	99,25	99,25
Kategori	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>99,38</b>								

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan  
Stasiun Pengawasan SDKP Biak  
Triwulan I tahun 2025**



## 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 3,96;
  - **Kecepatan Respon dari Aplikasi (U6)** dengan nilai 3,96.
2. Terdapat satu unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah dengan nilai 4,00 yaitu **Kesesuaian Biaya**.

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 tabel berikut:

Tabel 4. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I 2025

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan II 2025			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Jun	
1	Kesesuaian jangka waktu pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jangka waktu pelayanan	V	-	-	Ariyanti Sastriani dan Iin Faidiban
2	Kecepatan Respon dari Aplikasi	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait kecepatan respon dari aplikasi	V	-	-	Ariyanti Sastriani dan Iin Faidiban

#### **4.3. Tren Nilai SKM**

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak tahun 2025 belum dapat disusun, karena pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat baru mencapai Triwulan I tahun 2025. Tren nilai SKM beserta analisisnya akan disusun pada triwulan berikutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Rata-rata Pelayanan Publik di Stasiun PSDKP Biak pada triwulan I tahun 2025 adalah 99,38 dengan NRR IKM sebesar 3,98;
2. Terdapat satu unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah dengan nilai 4,00 yaitu **Kesesuaian Biaya**;
3. Terdapat dua unsur pelayanan dengan nilai terendah yaitu:
  - **Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan (U3)** dengan nilai 3,96;
  - **Kecepatan Respon dari Aplikasi (U6)** dengan nilai 3,96.

# **LAMPIRAN**

## Lampiran I : Rekap Kuesioner SKM Triwulan I Tahun 2025

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai dgn prosedur	17/03/2025 14:43
P	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tetap meningkatkan kualitas pelayanan	12/03/2025 14:46
P	P	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sesuai prosedur	11/03/2025 20:56
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	11/03/2025 20:55
K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	11/03/2025 08:48
P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh sesuai prosedur	08/03/2025 18:59
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SDH baik' pertahankan	08/03/2025 18:58
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik pertahankan	08/03/2025 18:57
P	L	46-60	D3	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai prosedur yang ada	08/03/2025 11:10
K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	06/03/2025 20:28
K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	06/03/2025 20:28
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik' pertahankan	06/03/2025 13:12
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	06/03/2025 13:10
P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh sesuai	24/02/2025

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
														prosedur	14:26
P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	24/02/2025 14:25
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik tebaik terbaik	24/02/2025 13:11
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp pantang tercela	24/02/2025 13:10
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak garda terdepan melindungi ikan dari negara luar	24/02/2025 13:08
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak melanyani dengan hati	24/02/2025 13:07
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak mantapppppppp	24/02/2025 13:05
P	L	46-60	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai Prosedur denga cepat	20/02/2025 18:51
K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai prosedur tanpa ribet	18/02/2025 15:54
K	L	25-45	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SESUAI PROSEDUR TANPA RIBET	18/02/2025 15:53
P	L	46-60	D3	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sesuai prosedur tanpa ribet	18/02/2025 15:51
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak dengan keterbatasan dana oprasional masih memberikan pelayanan dengan baik dan melanyani	17/02/2025 16:06

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
														dengan hatis	
K	L	25-45	SMA	wirausaha	4	3	3	4	4	3	4	4	3	SESUAI PROSEDUR YANG BERLAKU	15/02/2025 18:51
K	L	>60	SMP	wirausaha	4	4	4	4	4	3	4	3	4	SESUAI PROSEDUR PENGAJUAN SLO	15/02/2025 18:49
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak melayani dengan hati	14/02/2025 16:17
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik dan top	14/02/2025 16:15
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik dlam memberikan pelayanan slo kepada pelaku usaha peikanan	14/02/2025 16:14
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik	14/02/2025 16:12
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik pertahankan	14/02/2025 16:11
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	14/02/2025 09:02
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	14/02/2025 07:33
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	14/02/2025 07:32
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	14/02/2025 07:31
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik	10/02/2025

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
														pertahankan	13:21
K	L	25-45	S1	P.UKKP	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Pelayanannya sudah cukup baik untuk itu tetap ditingkatkan.	06/02/2025 12:10
K	L	>60	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat dan baik untuk pelayanan Psdkp biak	06/02/2025 12:02
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK TOP	05/02/2025 19:39
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK, MANTAP JAYA, CEPAT DALAM MELANYANI PENGAJUAN SLO	05/02/2025 19:38
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK..... PANTANG TERCELA	05/02/2025 19:35
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK MANTAP	05/02/2025 19:34
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	05/02/2025 19:30
P	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	01/02/2025 13:16
P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK .. YANG TERBAIK BARVO PSDKP BIAK. PROV PAPUA	01/02/2025 12:59

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak mantap, trima kasih tuk temen teman pengawas psdkp yg selalu melanyani dengan hati dan selalu memberikan solusi kepada kami pelaku usaha perikanan dalam menyikapi masalah masalah dalm pengurusan slo dan hpkb, psdkp biak pantang tercela	28/01/2025 09:21
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak melanyani dengan hati trima kasih tuk pelayanan slo	28/01/2025 09:02
K	L	25-45	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Penerbitan sesuai dengan cepat	23/01/2025 14:35
P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK MANTAP JAYA	23/01/2025 12:27
K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat sesuai prosedur	22/01/2025 17:11
P	L	25-45	D3	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah baik pertahankan	20/01/2025 14:33
P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK TERBAIK..	20/01/2025 14:27
P	L	25-45	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK MATAP JAYA...	15/01/2025 16:21

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
P	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik pertahankan	14/01/2025 06:41
P	L	25-45	D3	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sdh baik pertahankan	14/01/2025 06:40
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak sangat baik dalam memberikan layanan penerbitan slo dan sudah sesuai dengan sop yg berlaku 90 menit..... SAYA SUKA SLOGAN SPDKP .....NEGARA TIDAK BOLEH KALAH	14/01/2025 06:38
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sigap dalam memberikan pelayanan kepada pelaku usaha	10/01/2025 04:56
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik	10/01/2025 04:53
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	terbaik dalam melayani pelaku usaha dalam penerbitan slo dan hpkb	08/01/2025 11:11
K	L	46-60	SMA	wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sangat cepat dan baik pelayanan PDKP Biak	04/01/2025 13:09

Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
P	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	petugas psdkp dalam melayani slo sangat baik, ramah dan sangat memahami fungsi dan tugas dalam bidangnya..... terbaik	04/01/2025 12:15
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak pantang bercela	04/01/2025 12:09
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	spdkp biak melayani dengan hati	04/01/2025 12:07
K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak mantap	04/01/2025 12:06

## Lampiran II : Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan I 2025

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	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	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	3	3	4	4	3	4	4	3
29	4	4	4	4	4	3	4	3	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	3	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	3	3	3	4	3	3	3	3	3
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

No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
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	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	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Σ Nilai Per Unsur	267,00	266,00	265,00	268,00	267,00	265,00	267,00	266,00	266,00	
<b>NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden</b>	<b>3,99</b>	<b>3,97</b>	<b>3,96</b>	<b>4,00</b>	<b>3,99</b>	<b>3,96</b>	<b>3,99</b>	<b>3,97</b>	<b>3,97</b>	<b>35,78</b>
<b>NRR tertimbang Per unsur = NRR Per Unsur 1/9</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>0,44</b>	<b>3,98</b>
<b>IKM Per unsur</b>	<b>99,63</b>	<b>99,25</b>	<b>98,88</b>	<b>100,00</b>	<b>99,63</b>	<b>98,88</b>	<b>99,63</b>	<b>99,25</b>	<b>99,25</b>	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>99,38</b>									
<b>Nilai IKM Maksimum</b>	<b>100,00</b>									

No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Nilai IKM Minimum	98,88									
Rata-rata IKM	99,38									
NRR IKM	3,98									

### Lampiran III : NRR IKM TRIWULAN I 2025

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	3,99	99,63	A	SANGAT BAIK
NRR :	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,97	99,25	A	SANGAT BAIK
IKM :	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,96	98,88	A	SANGAT BAIK
*) :	Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
**):	Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,99	99,63	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur :	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,96	98,88	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,99	99,63	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	99,38	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,97	99,25	A	SANGAT BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,97	99,25	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 I 2025



**EKONOMI BIRU UNTUK INDONESIA EMAS**

**KKP 2025**  

## SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

### TRIWULAN I - PERIODE JANUARI S.D. MARET 2025

#### NILAI UNSUR

UNSUR PELAYANAN	NRR IKM	IKM	MUTU PELAYANAN
KESESUAIAN PERSYARATAN	3,99	99,63	A
KEMUDAHAN PROSEDUR	3,97	99,25	A
KESESUAIAN JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	3,96	98,88	A
KESESUAIAN BIAYA	4,00	100,00	A
KESESUAIAN PRODUK	3,99	99,63	A
KECEPATAN RESPON DARI APLIKASI	3,96	98,88	A
KEMUDAHAN PENGGUNAAN FITUR	3,99	99,63	A
LAYANAN KONSULTASI DAN PENGADUAN	3,97	99,25	A
KUALITAS ISI KONTEN	3,97	99,25	A



**99,38**

KATEGORI MUTU PELAYANAN

3,98

NRR IKM

SANGAT BAIK

#### RESPONDEN

 = 66 RESPONDEN

 = 1 RESPONDEN

#### PENDIDIKAN

SMP = 3

SMA = 29

D3 = 4

S1 = 31

#### PEKERJAAN

P. UKKP = 35

PEGAWAI SWASTA = 28

MAWIRUSAHA = 4

MAHASISWA

#### JENIS LAYANAN

STANDAR LAIK OPERASI (SLO)

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!



STASIUN PSDKP BIAK

**BerAKHLAK**  **bangga**

Kelembagaan Pelayanan - Kuntabel - Berprestasi - Ramah -oyal - dapat - diandalkan

**Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya**

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

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2024**

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,98	99,53	<b>A</b>
2	Kemudahan Prosedur	3,98	99,53	<b>A</b>
3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,94	98,58	<b>A</b>
4	Kesesuaian Biaya	4,00	100,00	<b>A</b>
5	Kesesuaian Produk	4,00	100,00	<b>A</b>
6	Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	4,00	100,00	<b>A</b>
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	4,00	100,00	<b>A</b>
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,96	99,06	<b>A</b>
9	Kualitas isi/Konten	4,00	100,00	<b>A</b>

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 IV Tahun 2024**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2025			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Kesesuaian jangka waktu pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait jangka waktu pelayanan	√	-	-	Rosmina Bonay dan Arif Prastiyawan
2	Layanan Konsultasi Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait layanan konsultasi pengaduan	√	-	-	Rosmina Bonay dan Arif Prastiyawan

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Merujuk pada rencana tindak lanjut SKM triwulan IV 2024, 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	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait kesesuaian jangka waktu pelayanan	Telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik terkait kesesuaian jangka waktu pelayanan penerbitan SLO	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dAv2i7zufcUTWJzZIGjAyNyxfko7SQ1O">https://drive.google.com/drive/folders/1dAv2i7zufcUTWJzZIGjAyNyxfko7SQ1O</a>	Tidak ada
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait layanan konsultasi pengaduan	Telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik terkait layanan konsultasi pengaduan	<a href="https://drive.google.com/drive/folders/1dAv2i7zufcUTWJzZIGjAyNyxfko7SQ1O">https://drive.google.com/drive/folders/1dAv2i7zufcUTWJzZIGjAyNyxfko7SQ1O</a>	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 IV sebanyak 100%;
2. Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) kapal perikanan dan layanan konsultasi pengaduan sebagai tindak lanjut hasil survey kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan IV 2024, pada tanggal 30 Januari 2025 pukul 09.00 WIT sampai dengan selesai bertempat di Ruang Rapat Stasiun PSDKP Biak.