



LAPORAN

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
LINGKUP STASIUN PSDKP BIAK

TRIWULAN I TAHUN 2026



STASIUN PSDKP BIAK

KATA PENGANTAR

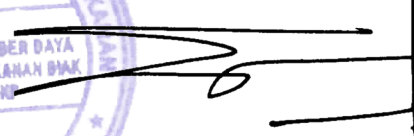
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-nya sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Biak Triwulan I tahun 2026 dapat diselesaikan.

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 2026 . 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, 10 April 2026
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	12
4.2. Rencana Tindak Lanjut	12
4.3. Tren Nilai SKM	13
BAB V KESIMPULAN	14
LAMPIRAN	155

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 Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (Kedatangan) 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 masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar 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 2026 dilaksanakan menggunakan Aplikasi SI SUSAN yang disediakan oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian survei dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan proses penerbitan .

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 3 bulan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1. Waktu Pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari s.d. Maret 2026	90
3.	Validasi Hasil SKM	April 2026	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	April 2026	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 Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (Kedatangan). Berdasarkan perkiraan jumlah penerima layanan pada triwulan sebelumnya, populasi penerima layanan di Stasiun PSDKP Biak ditetapkan sebanyak 76 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 2026 adalah 76 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Triwulan I Tahun 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	76	100
		Perempuan	0	0
2	Pendidikan	SD		0
		SMP	2	3
		SMA	36	47
		D3	1	1
		S1	37	49
		S2	0	0
		S3	0	0
3	Pekerjaan	P.UKKP	28	37
		Swasta	38	50
		Wirausaha	10	13
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		TNI / POLRI	0	0
		PNS	0	0
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	42	55
		HPK Kedatangan	34	45

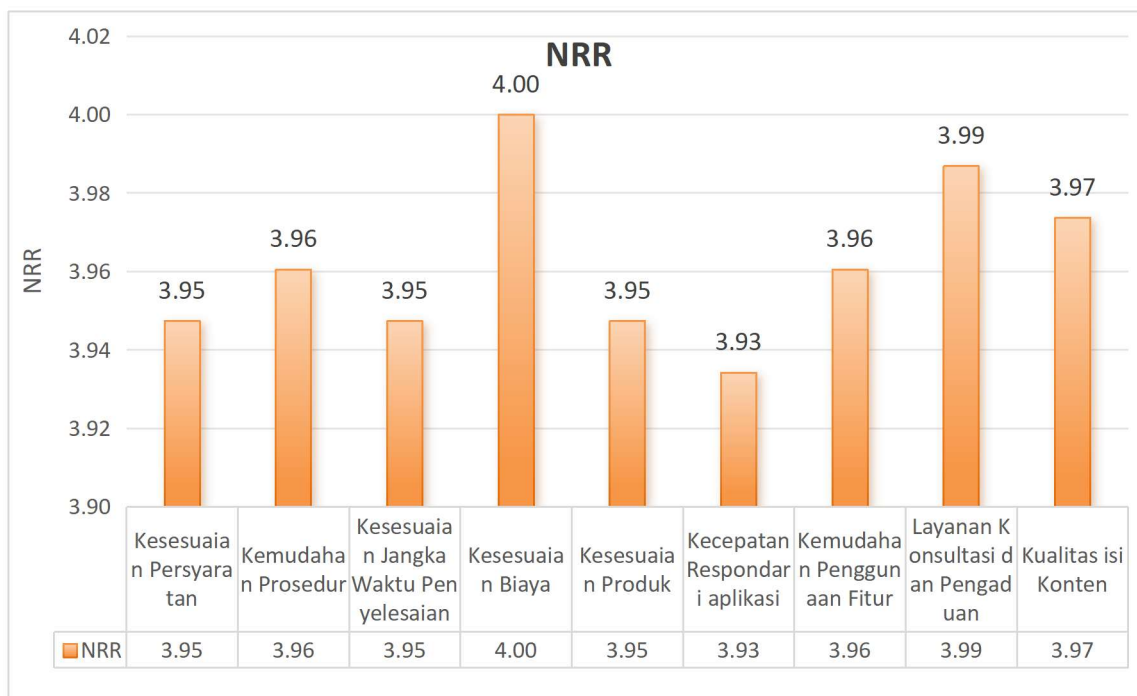
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,95	3,96	3,95	4,00	3,95	3,93	3,96	3,99	3,97
IKM Per Unsur	98,68	99,01	98,68	100,00	98,68	98,36	99,01	99,67	99,34
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	99,05								

IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan Stasiun Pengawasan SDKP Biak Triwulan I Tahun 2026



3.3. Jumlah Responden SKM Standar Laik Operasi (SLO)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Standar Laik Operasi (SLO) pada Triwulan I Tahun 2026 adalah 42 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Responden SKM SLO Triwulan I Tahun 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	42	100
		Perempuan	0	0
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	22	52
		D3	1	2
		S1	19	45
		S2	0	0
		S3	0	0
				0
3	Pekerjaan	P.UKKP	19	45
		Swasta	19	45
		Wirausaha	4	10
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		TNI / POLRI	0	0
		PNS	0	0
				0
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	42	100

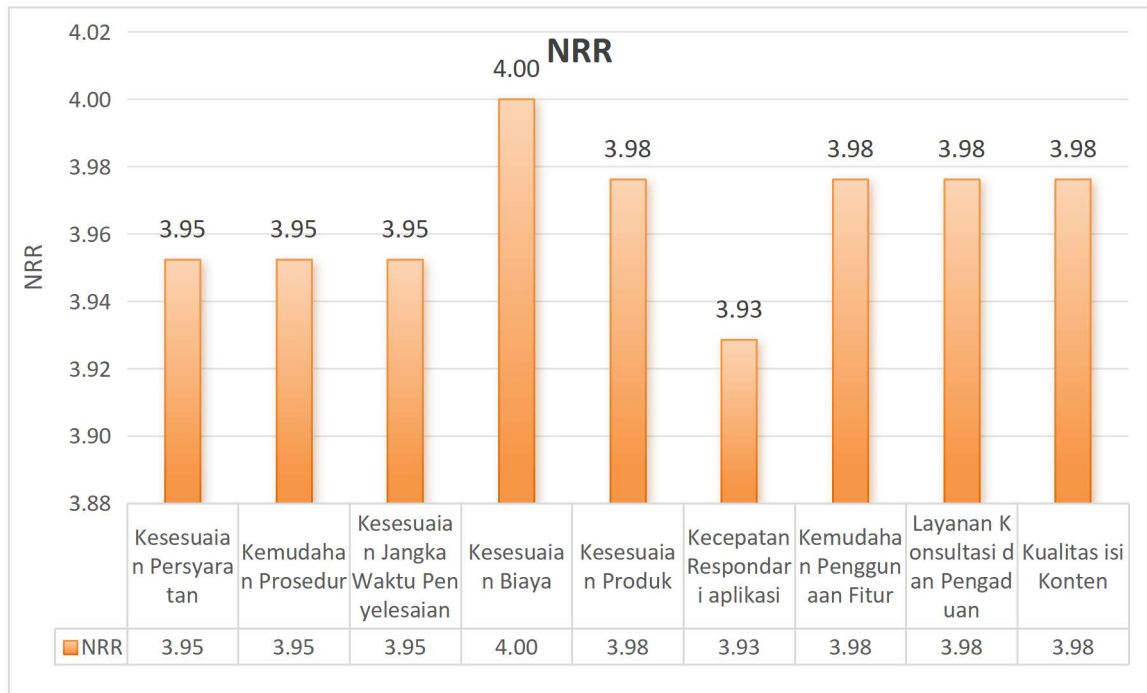
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Standar Laik Operasi (SLO)

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

Tabel 5. Hasil Perhitungan Nilai IKM SLO Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,95	3,95	3,95	4,00	3,98	3,93	3,98	3,98	3,98
IKM Per Unsur	98,81	98,81	98,81	100,00	99,40	98,21	99,40	99,40	99,40
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Pelayanan	99,14								

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan
Standar Laik Operasi (SLO)
Stasiun Pengawasan SDKP Biak
Triwulan I Tahun 2026**



3.5. Jumlah Responden SKM Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan pada Triwulan I Tahun 2026 adalah 34 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Responden SKM Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan Triwulan I Tahun 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	34	100
		Perempuan	0	0
				0
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	2	6
		SMA	14	41
		D3	0	0
		S1	18	53
		S2	0	0
		S3	0	0
				0
3	Pekerjaan	P.UKPP	9	26
		Swasta	19	56
		Wirausaha	6	18
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		TNI / POLRI	0	0
		PNS	0	0
				0
4	Jenis Layanan	HPK Kedatangan	34	100

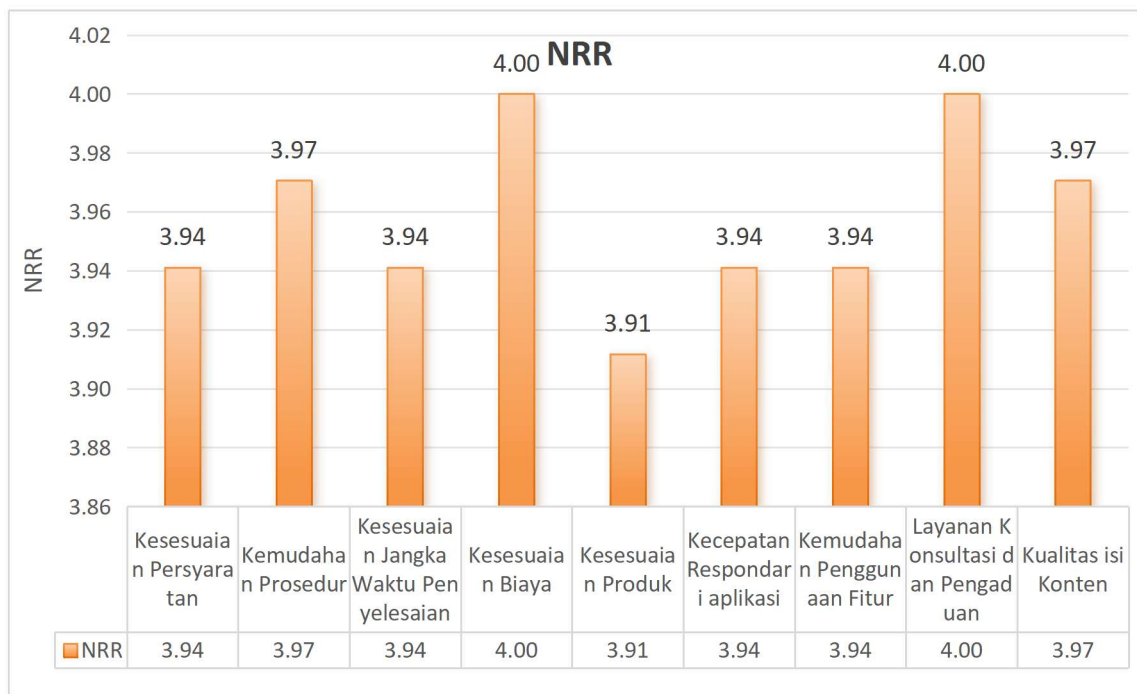
3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan

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

Tabel 7. Hasil Perhitungan Nilai IKM HPK Kedatangan Triwulan I Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,94	3,97	3,94	4,00	3,91	3,94	3,94	4,00	3,97
IKM Per Unsur	98,53	99,26	98,53	100,00	97,79	98,53	98,53	100,00	99,26
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	100,00								

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan
Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan
Stasiun Pengawasan SDKP Biak
Triwulan I Tahun 2026**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai Rata-rata Pelayanan Publik di Stasiun PSDKP Biak pada triwulan I tahun 2026 adalah 99,05 dengan NRR IKM sebesar 3,96;
2. NRR IKM tertinggi yaitu pada unsur kesesuaian biaya 4,00 dan unsur layanan konsultasi dan pengaduan 3,99;
3. Terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur kecepatan respon dari aplikasi dengan NRR IKM 3,93 dan unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian dengan NRR IKM 3,95 yang selanjutnya akan menjadi rencana tindak lanjut karena dianggap masih perlu ditingkatkan lagi;
4. 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 masih memerlukan perbaikan. Rencana perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Rencana Tindak Lanjut SKM Triwulan I Tahun 2026

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan II 2026			Penanggung Jawab
			Apr	Mei	Jun	
1	Kecepatan respon dari aplikasi	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kecepatan respon dari aplikasi	v			Woro Sumbodo Mulyadi & Ariyanti
2	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian	v			Woro Sumbodo Mulyadi & Ariyanti

4.3. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak tahun 2026 belum dapat dianalisis, karena pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat baru mencapai Triwulan I tahun 2026. Tren nilai SKM beserta analisisnya akan disusun pada triwulan berikutnya.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada triwulan I tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Rata-rata Pelayanan Publik di Stasiun PSDKP Biak pada triwulan IV tahun 2025 adalah 99,05 dengan NRR IKM sebesar 3,96;
2. NRR IKM tertinggi yaitu pada unsur kesesuaian biaya 4,00 dan unsur layanan konsultasi dan pengaduan 3,99;
3. Terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur kecepatan respon dari aplikasi dengan NRR IKM 3,93 dan unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian dengan NRR IKM 3,95 yang selanjutnya akan menjadi rencana tindak lanjut karena dianggap masih perlu ditingkatkan lagi.

LAMPIRAN

Lampiran I : Rekap Kuisisioner SKM Triwulan I Tahun 2026

Nama_UPP	Nama_Layanan	Jenis_Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Tgl_Data_SKM
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	31/03/2026 15:36
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	31/03/2026 15:35
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Cepat penyelesaian dan sangat akurat dan terbaik.	31/03/2026 15:27
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	30/03/2026 13:26
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	30/03/2026 13:25
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	30/03/2026 13:24
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	29/03/2026 16:00
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Mantap selalu di hati	29/03/2026 15:53
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan PSDKP terbaik..mantap	29/03/2026 15:49
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	26/03/2026 18:41

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Tetap yang terbaik....	25/03/2026 11:18
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan PSDKP sangat memuaskan dan cepat merespon segala pekerjaan Pelaku Usaha. terima kasih.	24/03/2026 12:36
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Petugas PSDKP selalu menjadi yang terbaik dalam setiap pelayanan	24/03/2026 12:32
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	D3	P.UKPP	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai prosedur yang ada	22/03/2026 09:42
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKPP	3.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai SOP yang ada	22/03/2026 09:41
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bravo bravo bravo psdkp biak	20/03/2026 19:11
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	cepat dalam merespon pengajuan penerbitan slo dan hpkb psdkp pantang tercela	20/03/2026 19:09
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	psdkp dalam memberikan pelayanan penerbitan slo dan hpkb sangat cepat terbaik psdkp biak	20/03/2026 19:06
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	terbaik dalam melayani pelaku usaha	20/03/2026 19:02

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	20/03/2026 14:05
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	11/03/2026 17:08
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	09/03/2026 13:56
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	07/03/2026 19:11
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Sesuai SOP yang di perbaiki	06/03/2026 14:21
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirusaha	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Pengajuan HPK D sudah sesuai SOP	06/03/2026 14:20
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAA	27/02/2026 12:18
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAA	27/02/2026 12:16
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	SESUAI DENGAN PROSEDUR YANG BAIK	24/02/2026 18:26
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	cepat dalam merespon pengajuan hpkd yg d lakukan oleh pelaku usaha perikanan biak psdkp biak terbaik	21/02/2026 14:35

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	psdp dalam melayani pengajuan slo sangat tanggap dan merespon dengan cepat, dan melayani dengan hatitrima kasih psdkp , psdkp pantang tercela	21/02/2026 14:32
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	21/02/2026 09:22
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	psdkp biak mantap	21/02/2026 08:44
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	21/02/2026 08:43
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	20/02/2026 13:27
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	19/02/2026 13:18
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	18/02/2026 14:20
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	18/02/2026 14:20

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	18/02/2026 14:19
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	18/02/2026 14:19
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	18/02/2026 14:15
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	18/02/2026 14:14
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	18/02/2026 11:37
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	17/02/2026 15:26
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	17/02/2026 15:24
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	11/02/2026 14:15
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	11/02/2026 14:14
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	11/02/2026 14:13

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	11/02/2026 13:27
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	11/02/2026 13:25
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	09/02/2026 14:32
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai SOP dan Prosedur yang baik	04/02/2026 16:32
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	03/02/2026 12:09
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	30/01/2026 09:40
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAAA	30/01/2026 09:39
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	28/01/2026 13:57
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	28/01/2026 13:56
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Paskp biak terbaik	27/01/2026 08:09
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Psdkp biak terbaik	27/01/2026 08:08

	Kedatangan															
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai prosedur yang ada dan tidak ribet	26/01/2026 16:23
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Prosedur dengan baik dan sesuai SOP	26/01/2026 16:21
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Psdkp biak terbaik	22/01/2026 07:11
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	21/01/2026 15:49
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	21/01/2026 15:45
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	21/01/2026 15:44
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Psdkp biak terbaik	20/01/2026 12:13
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Psdkp biak terbaik	20/01/2026 12:11
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK BRAVO URRRRRAAAA	17/01/2026 08:37
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	16/01/2026 16:09
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	wirusaha	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK TERBAIK	16/01/2026 16:09

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	16/01/2026 14:44
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	16/01/2026 14:43
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAA	16/01/2026 13:05
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAA	06/01/2026 10:13
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP BIAK MEMANG SANGAT TERBAIK BRAVO URRRRRAAAA	05/01/2026 13:20
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai prosedur yang ada	02/01/2026 13:35
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMP	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai prosedur yang ada	02/01/2026 13:33

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan I Tahun 2026

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	3	3	3	4	3	3	4	4	4
15	3	4	3	4	3	3	3	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	3	3	3	4	4	3	3	4	3
25	3	3	3	4	3	3	3	4	3
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	3	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4

43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	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
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4
76	4	4	4	4	3	4	4	4	4

No, Responden	Nilai Unsur Pelayanan									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
∑ Nilai Per Unsur	300,00	301,00	300,00	304,00	300,00	299,00	301,00	303,00	302,00	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,95	3,96	3,95	4,00	3,95	3,93	3,96	3,99	3,97	35,66
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	3,96
IKM Per unsur	98,68	99,01	98,68	100,00	98,68	98,36	99,01	99,67	99,34	
IKM Unit Pelayanan	99,05									

Nilai IKM Maksimum	100,00
Nilai IKM Minimum	98,36
Rata-rata IKM	99,05
NRR IKM	3,96

Lampiran III : NRR IKM TRIWULAN I TAHUN 2026

Keterangan :	: Unsur-Unsur Pelayanan	No.	Unsur Pelayanan	NRR IKM	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1 s/d U9 :	Nilai rata-rata	1	Kesesuaian Persyaratan	3,95	98,68	A	SANGAT BAIK
NRR :	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,96	99,01	A	SANGAT BAIK
IKM :	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,95	98,68	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	98,68	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur :	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,93	98,36	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,96	99,01	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	99,05	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,99	99,67	A	SANGAT BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,97	99,34	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						

Survei Kepuasan **TW I** *Masyarakat* 2026



Pendidikan

SD : 2
SMP : -
SMA : 36
D3 : 1
S1 : 37
S2 : -
S3 : -

Responden

♂ Laki-Laki : 76 Orang
♀ Perempuan : 0 Orang

"Terimakasih atas penilaian yang telah diberikan. Masukan dan saran sangat bermanfaat bagi kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat."

Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2025**



**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 improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Stasiun PSDKP Biak pada triwulan IV tahun 2025 tidak memperlihatkan perbedaan signifikan pada berbagai unsur pelayanan, sebagaimana tercantum dalam table di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2025

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

Berdasarkan data di atas terdapat 9 unsur yang memiliki nilai 4,00 namun terdapat 2 unsur pelayanan yang akan menjadi rencana tindak lanjut karena dianggap masih perlu ditingkatkan lagi yaitu unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian dan unsur layanan konsultasi dan pengaduan.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV Tahun 2025

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I Thn 2026			Penanggung Jawab
			Jan	Feb	Mar	
1	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian	v			Woro Sumbodo Mulyadi & Ariyanti
2	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur layanan konsultasi dan pengaduan	v			Woro Sumbodo Mulyadi & Ariyanti

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Merujuk pada rencana tindak lanjut SKM triwulan IV 2025, Stasiun PSDKP Biak telah menindaklanjuti rekomendasi yang telah disusun, sebagaimana tercantum dalam tabel di bawah ini:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Bukti Dukung	Tantangan / Hambatan
1	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian	Telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik TW IV pada tanggal 14 Januari 2026 terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian.	https://drive.google.com/drive/folders/1o_SIPoEjoP68UtoMHIpy7rIoYARgrysv	Tidak ada
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur layanan konsultasi dan pengaduan	Telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik TW IV pada tanggal 14 Januari 2026 unsur layanan konsultasi dan pengaduan .	https://drive.google.com/drive/folders/1o_SIPoEjoP68UtoMHIpy7rIoYARgrysv	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 tahun 2025 sebanyak 100%;
2. Stasiun PSDKP Biak telah melakukan kegiatan monitoring dan evaluasi pelayanan penerbitan Standar Laik Operasi (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kedatangan Kapal Perikanan sebagai tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) triwulan IV tahun 2025 pada tanggal 14 Januari 2026 Pukul 09.00 WIT sampai selesai bertempat di ruang rapat Stasiun PSDKP Biak.