



LAPORAN

SURVEY KEPUASAAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
LINGKUP STASIUN PSDKP BIAK

TRIWULAN II 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 II 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, 20 Juli 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 mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan SKM Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Stasiun PSDKP Biak sebagai salah satu penyedia layanan 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 II 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 II Tahun 2026

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	8
2.	Pengumpulan Data	April s.d Juni 2026	90
3.	Validasi Hasil SKM	Juli 2026	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil SKM	Juli 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 86 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 II Tahun 2026 adalah 86 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Responden SKM Triwulan II Tahun 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	86	100
		Perempuan	0	0
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	37	43
		D3	2	2
		S1	47	55
		S2	0	0
		S3	0	0
3	Pekerjaan	P.UKKP	31	36
		Swasta	43	50
		Wirausaha	12	14
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		TNI / POLRI	0	0
		PNS	0	0
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	48	56
		HPK Kedatangan	38	44

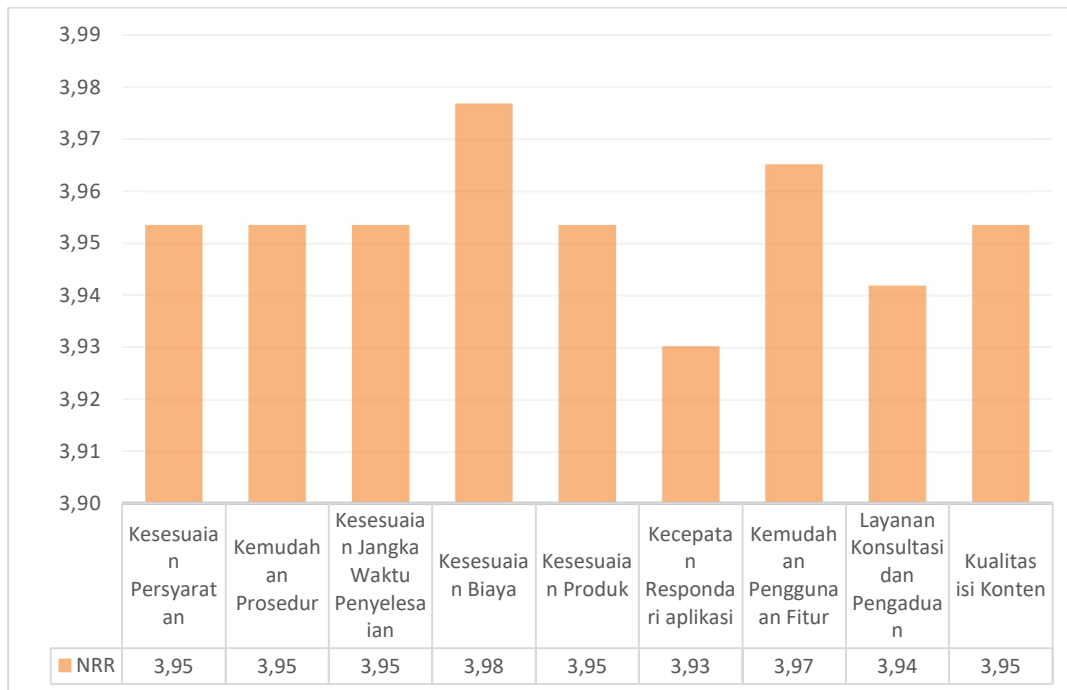
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 II Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,95	3,95	3,95	3,98	3,95	3,93	3,97	3,94	3,95
IKM Per Unsur	98,84	98,84	98,84	99,42	98,84	98,26	99,13	98,55	98,84
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,84								

IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan Stasiun Pengawasan SDKP Biak Triwulan II 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 II Tahun 2026 adalah 48 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Jumlah Responden SKM SLO Triwulan II Tahun 2026

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	48	100
		Perempuan	0	0
				0
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	21	44
		D3	1	2
		S1	26	54
		S2	0	0
		S3	0	0
				0
				0
3	Pekerjaan	P.UKKP	16	33
		Swasta	25	52
		Wirausaha	7	15
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		TNI / POLRI	0	0
		PNS	0	0
				0
				0
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	48	100

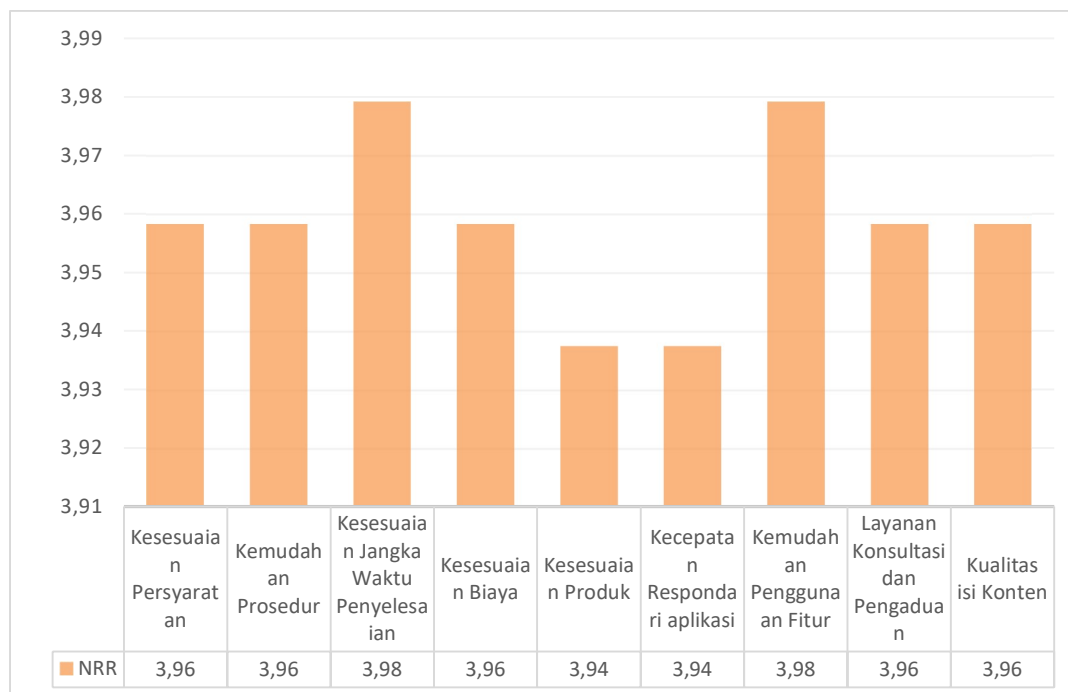
3.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Standar Laik Operasi (SLO)

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 II Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,96	3,96	3,98	3,96	3,94	3,94	3,98	3,96	3,96
IKM Per Unsur	98,96	98,96	99,48	98,96	98,44	98,44	99,48	98,96	98,96
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,96								

IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan Standar Laik Operasi (SLO) Stasiun Pengawasan SDKP Biak Triwulan II 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 II Tahun 2026 adalah 38 orang, dengan rincian sebagai berikut:

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

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	100
		Perempuan	0	0
2	Pendidikan	SD	0	0
		SMP	0	0
		SMA	16	42
		D3	1	3
		S1	21	55
		S2	0	0
		S3	0	0
			0	0
3	Pekerjaan	P.UKKP	9	26
		Swasta	19	56
		Wirausaha	6	18
		Pelajar/Mahasiswa	0	0
		TNI / POLRI	0	0
		PNS	0	0
			0	0
4	Jenis Layanan	HPK Kedatangan	34	100

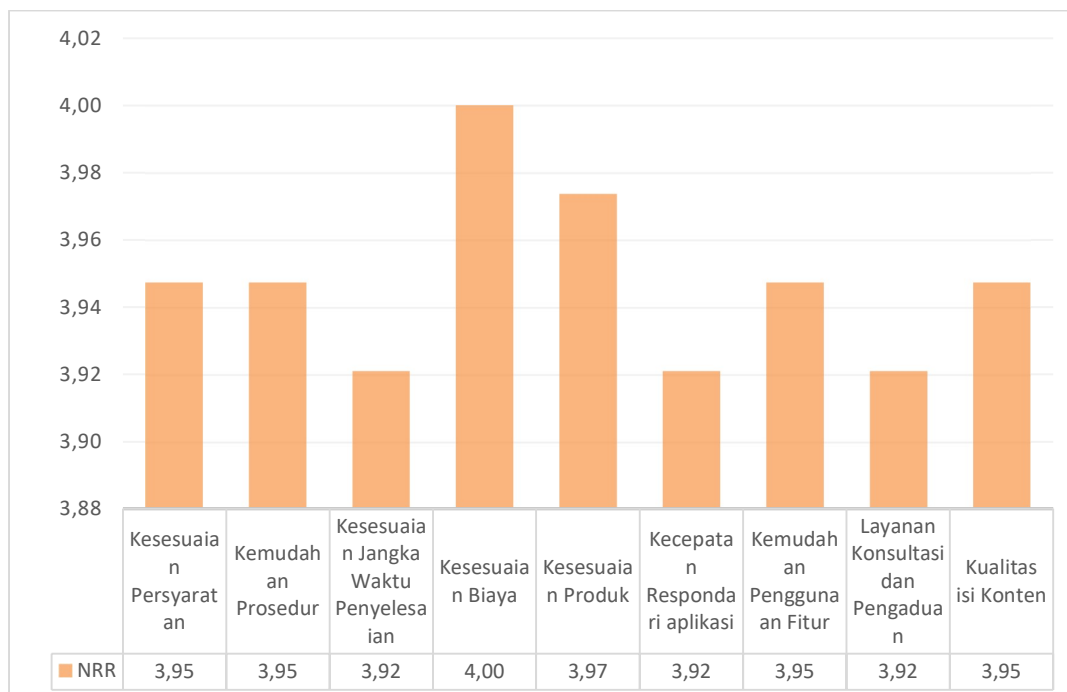
3.6. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan

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 II Tahun 2026

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,95	3,95	3,92	4,00	3,97	3,92	3,95	3,92	3,95
IKM Per Unsur	98,68	98,68	98,03	100,00	99,34	98,03	98,68	98,03	98,68
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	98,68								

**IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan
Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan
Stasiun Pengawasan SDKP Biak
Triwulan II 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 II tahun 2026 adalah 98,84 dengan NRR IKM sebesar 3,95;
2. NRR IKM tertinggi yaitu pada unsur kesesuaian biaya 3,98 dan unsur kemudahan penggunaan fitur 3,97;
3. Terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur kecepatan respon dari aplikasi dengan NRR IKM 3,93 dan unsur layanan konsultasi dan pengaduan dengan NRR IKM 3,94 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 II Tahun 2026

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan III 2026			Penanggung Jawab
			Jul	Aug	Sep	
1	Kecepatan respon dari aplikasi	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kecepatan respon dari aplikasi	√			Woro Sumbodo Mulyadi & Ariyanti
2	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian	√			Woro Sumbodo Mulyadi & Ariyanti

4.3. Tren Nilai SKM

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak tahun 2026 pada triwulan II mengalami penurunan dari triwulan I dengan nilai 99,05 menjadi 98,84 pada Triwulan II, hal ini disebabkan karena penurunan nilai unsur kecepatan respon dari aplikasi 3,93 dan unsur layanan dan konsultasi pengaduan 3,94. Penurunan nilai pada 2 unsur ini selanjutnya akan menjadi unsur prioritas yang akan ditindaklanjuti pada kegiatan monitoring dan evaluasi hasil survei kepuasan masyarakat triwulan II.



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Nilai Rata-rata Pelayanan Publik di Stasiun PSDKP Biak pada triwulan II tahun 2026 adalah 98,84 dengan NRR IKM sebesar 3,95;
2. NRR IKM tertinggi yaitu pada unsur kesesuaian biaya 3,98 dan unsur kemudahan penggunaan fitur 3,98;
3. Terdapat 2 unsur pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu unsur kecepatan respon dari aplikasi dengan NRR IKM 3,93 dan unsur layanan konsultasi dan pengaduan dengan NRR IKM 3,94 yang selanjutnya akan menjadi unsur prioritas dalam rencana tindak lanjut karena dianggap masih perlu ditingkatkan lagi.

LAMPIRAN

Lampiran I : Rekap Kuisioner SKM Triwulan II 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	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	PSDKP BIAK MELANYANI DENGAN HATI	29/06/2026 09:47
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	PSDKP BIAK MARKATOP	29/06/2026 09:45
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	29/06/2026 07:28
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat cepat dan akurat dalam pelayanan	28/06/2026 14:00
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	Sudah baik pertahankan	25/06/2026 09:45
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	Sudah baik pertahankan	24/06/2026 08:44
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	Sudah baik pertahankan	24/06/2026 08:43
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	Kecepatan merespon pelayanan dalam aplikasi dan jelas terbaik.	23/06/2026 01:08
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	Kerja sangat akurat dan cepat	21/06/2026 12:37
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan yang sangat cepat dan akurat.	15/06/2026 03:56
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Pelayanan yang sangat baik	15/06/2026 03:54
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	Sudah baik pertahankan	14/06/2026 09:51

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	Sudah baik pertahankan	14/06/2026 09:50
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	Sudah baik pertahankan	14/06/2026 09:49
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 sangat memuaskan	12/06/2026 08:34
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	Sudah baik pertahankan	09/06/2026 07:55
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	Sudah baik pertahankan	09/06/2026 07:54
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	Sudah baik pertahankan	08/06/2026 08:59
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	Sangat cepat dan akurat kerja pelayanan.	07/06/2026 08:25
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	Yang cepat dan akurat kerja.	07/06/2026 08:22
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	Sudah baik pertahankan	07/06/2026 06:40
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	Sudah baik pertahankan	07/06/2026 06:39
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	Sudah baik pertahankan	06/06/2026 09:20
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	Sudah baik pertahankan	06/06/2026 09:19
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	PSDKP BIAK TERBAIK	05/06/2026 07:21
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	PSDKP BIAK TERBAIK	04/06/2026 12:21
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	04/06/2026 12:21

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	PSDKP BIAK TERBAIK	04/06/2026 12:20
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	04/06/2026 12:19
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	04/06/2026 12:17
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	PSDKP BIAK TERBAIK	04/06/2026 12:17
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	04/06/2026 12:15
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	Hasil yang sangat memuaskan	04/06/2026 11:57
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	D3	P.UKPP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai dengan SOP yang ada	03/06/2026 12:17
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	Sesuai SOP yang ada	03/06/2026 11:44
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	Pelayanannya Sangat cepat dan prima.	03/06/2026 06:57
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	01/06/2026 06:21
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	01/06/2026 06:20
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	Sangat memuaskan pelayanannya	30/05/2026 01:28
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	29/05/2026 12:45
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	Sudah baik pertahankan	29/05/2026 12:44
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	Sangat memuaskan pelayanannya	29/05/2026 11:41

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	Terbaik dalam pelayanan	28/05/2026 08:14
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	Terbaik dalam pelayanan	28/05/2026 08:12
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	Sudah baik pertahankan	24/05/2026 13:06
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	Sudah baik pertahankan	24/05/2026 13:06
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	Kerja yang sangat baik	24/05/2026 11:54
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	Kerja tim yang bagus	24/05/2026 11:51
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	Pelayanan yang terbaik	21/05/2026 04:41
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	Pelayanan yang terbaik	21/05/2026 04:39
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	Akurat dan cepat..	13/05/2026 07:39
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	Cepat dan akurat..	13/05/2026 03:35
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	Sukses selalu PSDKP.	07/05/2026 07:57
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	Pelayanan yang terbaik.	05/05/2026 20:34
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	4.00	Sesuai dengan SOP dan tanpa pungli	04/05/2026 16:36
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00	Sesuai SOP dan tanpa pungli	04/05/2026 16:34
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	Paskp biak terbaik	04/05/2026 16:31

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	Paskp teebaik terbsik	04/05/2026 16:30
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	Paskp teebaik terbsik	04/05/2026 16:26
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	Pelayanan sangat memuaskan	28/04/2026 11:12
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	PSDKP BIAK TERBAIK	28/04/2026 10:04
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	S1	P.UKKP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	PSDKP terbaik tetap pertahankan pelayanan prima.	27/04/2026 16:20
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	psdkp biak terbaik	27/04/2026 15:22
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	Paskp biak terbaik	27/04/2026 08:40
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	Pelayanan yang terbaik dan cepat..	26/04/2026 15:23
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	PSDKP BIAK TERBAIK	25/04/2026 10:12
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	S1	swasta	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sangat cepat pelayanannya.	23/04/2026 15:45
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	Sangat cepat pelayanannya...	23/04/2026 15:42
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	Mudan dan akurat terbaik..	23/04/2026 15:40
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	Sangat cepat dan akurat terbaik....	23/04/2026 15:37
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	wirusaha	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sesuai SOP yang ada	23/04/2026 12:41
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	D3	P.UKKP	3.00	3.00	2.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Penerbitan HPKD terlalu lama waktu	23/04/2026 12:40

Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UK KP	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	Sesuai yang ada	23/04/2026 12:38
Stasiun PSDKP Biak	Hasil pemeriksaan kapal (HPK) Kedatangan	L	SMA	P.UK KP	3.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	Sesuai SOP yang ada	23/04/2026 12:37
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	Psdkp biak terbaik	21/04/2026 17:24
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	Pelayanan tercepat dan memuaskan.terima kasih	16/04/2026 07:43
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	Terima kasih atas pelayanan yang sangat baik.	14/04/2026 12:12
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 yang baik	09/04/2026 14:29
Stasiun PSDKP Biak	Standar Laik Operasi (SLO)	L	SMA	P.UK KP	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	Sudah baik pertahankan	08/04/2026 18:59
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	Cepat dan akurat dalam pelayan	07/04/2026 08:28
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	Sangat memuaskan pelayanannya.	06/04/2026 14:37
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	Kemudahan yang sempurna	05/04/2026 13:17
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	Cepat dan akurat mantap	05/04/2026 13:14
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	Konsultasinya sangat baik..	04/04/2026 20:36
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 sangat baik	04/04/2026 20:32
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 yang baik dan sepenuh hati.	03/04/2026 11:35

Lampiran II : Hasil Pengolahan Data SKM Triwulan II 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	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	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	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	3	4	3	3	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	3	4	3	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	3	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	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
72	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
73	3	3	4	3	3	3	4	3	3	

74	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	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	340,00	340,00	340,00	342,00	340,00	338,00	341,00	339,00	340,00	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur / Jumlah Responden	3,95	3,95	3,95	3,98	3,95	3,93	3,97	3,94	3,95	35,58
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	3,95
IKM Per unsur	98,84	98,84	98,84	99,42	98,84	98,26	99,13	98,55	98,84	
IKM Unit Pelayanan	98,84									
Nilai IKM Maksimum	99,42									
Nilai IKM Minimum	98,26									
Rata-rata IKM	98,84									
NRR IKM	3,95									

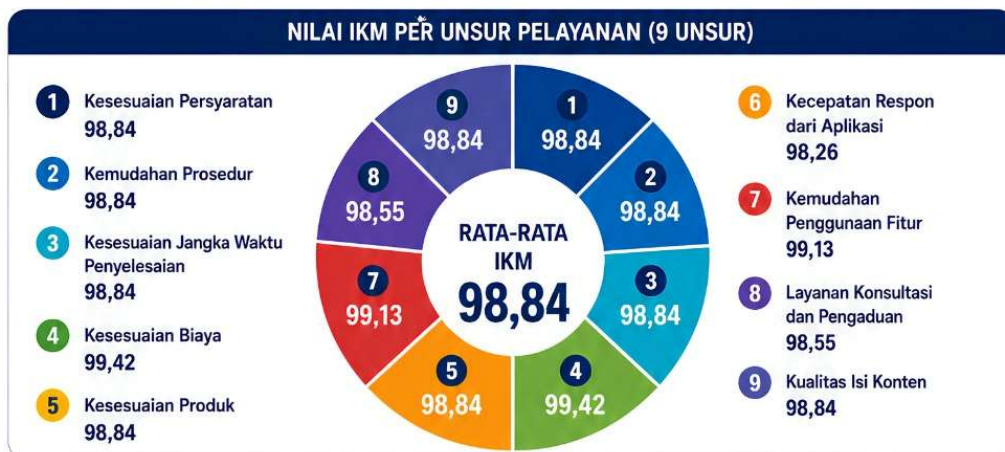
Lampiran III : NRR IKM TRIWULAN II TAHUN 2026

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	98,84	A	SANGAT BAIK
NRR :	Indeks Kepuasan Masyarakat	2	Kemudahan Prosedur	3,95	98,84	A	SANGAT BAIK
IKM :	Jumlah NRR IKM tertimbang	3	Kesesuaian Jangka Waktu Penyelesaian	3,95	98,84	A	SANGAT BAIK
*) :	Jumlah NRR tertimbang	4	Kesesuaian Biaya	3,98	99,42	A	SANGAT BAIK
**) :	Jumlah nilai per unsur dibagi	5	Kesesuaian Produk	3,95	98,84	A	SANGAT BAIK
NRR Per Unsur :	Jumlah kuesioner yang terisi	6	Kecepatan Respondari aplikasi	3,93	98,26	A	SANGAT BAIK
NRR tertimb per unsur :	NRR per unsur x 0,1	7	Kemudahan Penggunaan Fitur	3,97	99,13	A	SANGAT BAIK
IKM Unit Pelayanan :	98,84	8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,94	98,55	A	SANGAT BAIK
Mutu Pelayanan :	Sangat Baik	9	Kualitas isi Konten	3,95	98,84	A	SANGAT BAIK
A (Sangat Baik) :	81,26 - 100,00						
B (Baik) :	62,51 - 81,25						
C (Kurang Baik) :	43,76 - 62,50						
D (Tidak Baik) :	25,00 - 43,75						

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

TRIWULAN II TAHUN 2026

Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Biak



Terima Kasih

Atas penilaian dan kepercayaan yang telah Anda berikan.
Masukan Anda sangat bermanfaat untuk peningkatan kualitas pelayanan kami.



Lampiran V : Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Sebelumnya

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN I TAHUN 2026**



**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 I tahun 2026 tidak memperlihatkan perbedaan signifikan pada berbagai unsur pelayanan, sebagaimana tercantum dalam table di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW I Tahun 2026

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,95	98,68	A
2	Kemudahan Prosedur	3,96	99,01	A
3	Kesesuaian Jangkat Waktu Penyelesaian	3,95	98,68	A
4	Kesesuaian Biaya	4,00	100,00	A
5	Kesesuaian Produk	3,95	98,68	A
6	Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3,93	98,36	A
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,96	99,01	A
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,99	99,67	A
9	Kualitas isi/Konten	3,97	99,34	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 kecepatan respon dari aplikasi dan unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW I Tahun 2026

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan II 2026			
			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

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Merujuk pada rencana tindak lanjut SKM triwulan I 2026, 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 kecepatan respon dari aplikasi	Telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik TW I pada tanggal 27 April 2026 terkait unsur kecepatan respon dari aplikasi.	https://drive.google.com/drive/folders/1o_SIPoEjoP68UtoMHIpy7rIoYARgrysv	Tidak ada
2	Melakukan monitoring dan evaluasi terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian	Telah dilaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik TW I pada tanggal 27 April 2026 terkait unsur kesesuaian jangka waktu penyelesaian.	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 I tahun 2026 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 I tahun 2026 pada tanggal 27 April 2026 Pukul 09.00 WIT sampai selesai bertempat di ruang rapat Stasiun PSDKP Biak.

**Lampiran VI : Notula Rapat Monitoring dan Evaluasi SKM TW I
Tahun 2026**

NOTULA

**MONITORING DAN EVALUASI HASIL SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I TAHUN 2026 STASIUN PSDKP BIAK**

A. Dasar

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan UndangUndang 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;
4. DIPA Stasiun PSDKP Biak Nomor : SP DIPA 032.05.2.250263/2026 tanggal 1 Desember 2026;
5. Undangan Rapat Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Stasiun PSDKP Biak Triwulan I Tahun 2026.

B. Waktu dan tempat pelaksanaan

Rapat Monitoring dan Evaluasi (Monev) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 ini dilaksanakan pada hari / tanggal : Senin, 27 April 2026, Waktu : 09.00 WIT s.d. selesai bertempat : Ruang Rapat Kantor Stasiun PSDKP Biak

C. Agenda

Melakukan monitoring dan evaluasi pelayanan penerbitan Standar Laik Operasional (SLO) dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan kapal perikanan sebagai tindak lanjut hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

terhadap penyelenggaraan Pelayanan Penerbitan SLO Kapal Perikanan dan Hasil Pemeriksaan Kapal (HPK) Kedatangan kapal perikanan Triwulan I Tahun 2026.

D. Peserta

Kepala Stasiun PSDKP Biak, Pejabat Struktural, Ketua Tim Kerja, Koordinator Pelayanan Publik, Pelaku usaha selaku pengguna layanan serta seluruh petugas layanan lingkup Stasiun PSDKP Biak.

E. Materi

Rapat dibuka secara resmi oleh Kepala Stasiun PSDKP Biak yang menekankan pentingnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan amanat Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Dalam pembukaannya, beliau menyampaikan bahwa hasil survei selama tiga bulan pertama di tahun 2026 ini merupakan instrumen krusial untuk mengukur efektivitas kinerja unit penyelenggara pelayanan sekaligus menjadi basis data dalam melakukan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Koordinator Layanan Publik kemudian memaparkan rekapitulasi data yang diperoleh dari responden selama periode Januari hingga Maret 2026 berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh gambaran mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap beberapa unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur, Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian, Kesesuaian Biaya, Kesesuaian Produk, Kecepatan Respon dari aplikasi, Kemudahan dalam penggunaan fitur, Layanan Konsultasi dan pengaduan dan Kualitas isi/konten. Secara umum, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) menunjukkan kategori "Sangat Baik" yaitu 99,05, namun terdapat 2 unsur yang menjadi prioritas dalam rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat Triwulan I yaitu unsur kecepatan respon dari aplikasi dan kesesuaian jangka waktu pelayanan.

Sesi diskusi kemudian berfokus pada kendala teknis yang dihadapi oleh pelaku usaha terkait kecepatan respon dari aplikasi yang dimaksud adalah kendala pada saat pelaku usaha melakukan upload dokumen

perizinan pada aplikasi BGL, pelaku usaha sering melakukan upload dokumen berulang karena tidak terbaca pada aplikasi BGL. Menurut admin BGL kendala tersebut bisa disebabkan oleh email atau kapasitas penyimpanan di google drive pelaku usaha yang telah penuh sehingga pada saat upload dokumen tidak terbaca, solusinya pelaku usaha harus memiliki penyimpanan google drive yang berbayar atau membuat email baru agar tidak lagi terkendala dengan gagal upload dokumen. Selain kendala teknis tersebut yang menjadi fokus diskusi adalah tindak lanjut unsur kesesuaian jangka waktu pelayanan yang mana waktu pelayanan penerbitan SLO sesuai Standar Pelayanan Penerbitan SLO tahun 2025 Waktu Normal 90 Menit (diluar waktu perjalanan) untuk Penerbitan SLO dan HPK Keberangkatan (Penerbitan SLO dapat melebihi waktu normal apabila terjadi permasalahan teknis, seperti SPKP tidak terpantau, dan kapal dalam proses penyelesaian pelanggaran). Jam Layanan efektif mengacu jam kerja Kementerian Kelautandan Perikanan Berdasarkan Permen KP Nomor 3 Tahun 2016 tentang Jam Kerja di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, yaitu :

- a) Hari Senin – Kamis Pukul 08.00 s.d 16.00 WIT
- b) Tidak ada jam istirahat
- c) Hari Jumat Pukul 08.00 s.d 16.30 WIT
- d) Hari sabtu Pukul 08.00 s.d 12.00 WIT
- e) Hari Minggu dan libur nasional, libur fakultatif, libur khusus papua serta cutibersama pelayanan pukul 13:00 - 16:00 WIT
- f) batas waktu penerimaan dokumen yang lengkap di aplikasi Biak GO-Link dan Validasi PIPP adalah 30 Menit sebelum berakhirnya jam pelayanan.
- g) untuk force majeure pelayanan HPKD akan disesuaikan.

Penanganan sampah di kapal juga menjadi perhatian pimpinan dalam diskusi rapat kali ini, beliau mengimbau kepada petugas yang melakukan pemeriksaan kedatangan kapal agar seluruh sampah yang ada di kapal setelah kapal tiba di dermaga didokumentasikan dan dilaporkan dalam grup. Selain itu petugas harus memastikan Vessel Monitoring System (VMS) kapal tetap aktif agar kapal tersebut dapat selalu terpantau dan tidak melakukan pelanggaran dalam kegiatan penangkapan ikan di DPI.

F. Kesimpulan

Berikut adalah kesimpulan dari hasil rapat Stasiun PSDKP Biak mengenai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 dan Evaluasi Pelayanan:

1. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Secara umum, nilai IKM Stasiun PSDKP Biak pada periode Triwulan I Tahun 2026 mencapai 99,05 dan masuk dalam kategori "Sangat Baik".

3. Unsur Prioritas dan Rencana Tindak Lanjut

Meskipun hasil keseluruhan sangat baik, terdapat 2 unsur utama yang menjadi prioritas perbaikan:

☐ Kecepatan Respon Aplikasi (Kendala Upload Dokumen BGL):

Kendala: Pelaku usaha sering mengalami gagal upload dokumen perizinan pada aplikasi BGL (dokumen tidak terbaca sehingga harus diunggah berulang).

Penyebab: Analisis admin menunjukkan hal ini dipicu oleh kapasitas email atau penyimpanan Google Drive pelaku usaha yang sudah penuh.

Solusi: Pelaku usaha diimbau untuk menggunakan penyimpanan Google Drive berbayar (berlangganan) atau membuat email baru yang kapasitasnya masih kosong.

☐ Kesesuaian Jangka Waktu Pelayanan Penerbitan SLO:

Waktu normal penerbitan SLO dan HPK Keberangkatan adalah 90 menit (di luar waktu perjalanan), mengacu pada Standar Pelayanan 2025. Waktu dapat melebihi batas normal jika ada kendala teknis (SPKP tidak terpantau atau kapal dalam proses pelanggaran).

Batas waktu penerimaan dokumen lengkap di aplikasi Biak GO-Link dan Validasi PIPP adalah 30 menit sebelum jam pelayanan berakhir.

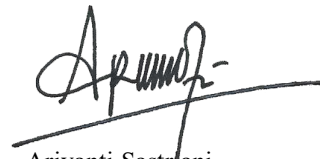
4. Arahan Khusus Pimpinan (Operasional & Pengawasan)

☐ Penanganan Sampah Kapal: Petugas pemeriksa kedatangan kapal wajib mendokumentasikan dan melaporkan seluruh kondisi sampah di

kapal sesaat setelah kapal bersandar di dermaga melalui grup koordinasi.

- Pengawasan VMS: Petugas harus memastikan Vessel Monitoring System (VMS) kapal tetap aktif agar pergerakan kapal selalu terpantau dan mencegah terjadinya pelanggaran penangkapan ikan di Daerah Penangkapan Ikan (DPI).

Biak, 27 April 2026
Penata Perizinan Ahli Muda



Ariyanti Sastrfani

Dokumentasi

