



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

TRIWULAN I 2024



STASIUN  
PSDKP BIAK



## KATA PENGANTAR

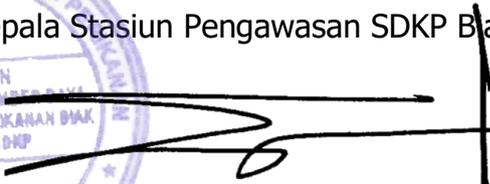
Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada lingkup Stasiun Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Biak Triwulan I tahun 2024 dapat diselesaikan.

Upaya yang harus dilakukan dalam rangka perbaikan pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu 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 2024. Melalui hasil survey ini diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja pelayanan dan permasalahan yang dihadapi dalam pelayanan, sehingga menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik lingkup Stasiun PSDKP Biak.

Kami menyadari saran dan kritik dari berbagai pihak diperlukan dalam rangka perbaikan kualitas laporan dan pelayanan kami. Akhir kata kami mengucapkan terima kasih atas dukungan 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, 16 April 2024  
Kepala Stasiun Pengawasan SDKP Biak



**Mochamad Erwin, S.St.Pi, 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 .....	5
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.....	8
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>9</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>10</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 yang dilaksanakan pada kurun waktu Triwulan I Tahun 2024 menggunakan *Tools* Survey Kepuasan Masyarakat yang dibuat oleh Pusat Data dan Informasi (PUSDATIN). Pengisian *Tools* Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan oleh pengguna layanan setelah menyelesaikan alur pelayanan penerbitan SLO.

#### **2.2. Metode Pengumpulan Data**

Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM atas pelayanan lingkup Stasiun PSDKP Biak yaitu:

1. **Kesesuaian Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Kemudahan Prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Kesesuaian Jangka Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Kesesuaian Biaya:** Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan yang ada;
5. **Kesesuaian Produk:** Produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi:** Kecepatan respon yang dimaksud adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah dari aplikasi system pelayanan yang diberikan;
7. **Kemudahan dalam penggunaan fitur:** kemudahan dalam penggunaan fitur adalah kemudahan dalam penggunaan aplikasi pelayanan yang digunakan pengguna jasa;

8. **Layanan Konsultasi dan pengaduan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara Pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Kualitas isi/konten:** Kualitas isi/ konten dari aplikasi layanan apakah sudah sesuai;

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/penerima layanan secara online dan hasilnya sudah terekam melalui aplikasi *Tools* Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbuan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4. Waktu Pelaksana SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu tertentu yaitu triwulanan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 bulan dengan rincian sebagai berikut:

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

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan atau jumlah pemohon dari satu jenis layanan yaitu pelayanan penerbitan SLO. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerimaan pelayanan pada bulan sebelumnya, maka populasi penerima layanan pada Stasiun PSDKP Biak sebanyak 30 Responden. Selanjutnya responden ketika setelah melakukan pelayanan akan dikirim link *Tools* Survei Kepuasan Masyarakat melalui WA agar pengguna layanan dapat mengisi melalui perangkat nya sendiri.

## BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

### 3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima pelayanan pada triwulan I tahun 2024 yaitu 28 responden, dengan rincian sebagai berikut :

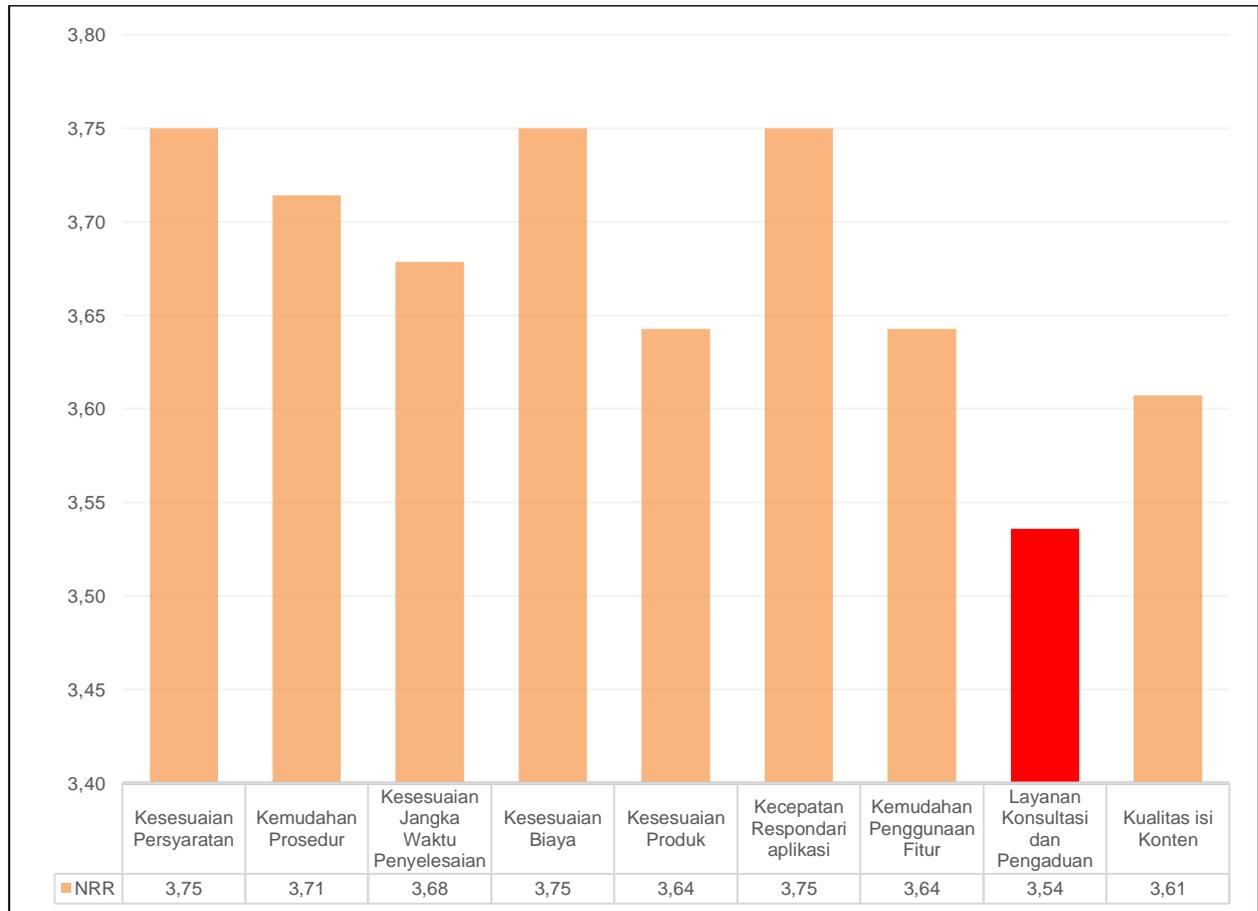
No.	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis kelamin	Laki-laki	28	100%
		Perempuan	-	-
2	Pendidikan	SD	-	
		SMP	3	11%
		SMA	7	25%
		D3	-	-
		S1	18	64%
		S2	-	-
		S3	-	-
3	Pekerjaan	P.UKKP	18	64%
		Pegawai Swasta	9	32%
		Wirausaha	1	4%
		Pelajar/Mahasiswa	-	-
4	Jenis Layanan	Standar Laik Operasi	28	100%

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

Pengolahan data SKM menggunakan *Excel* olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
NRR IKM	3,75	3,71	3,68	3,75	3,64	3,75	3,64	3,54	3,61
IKM Per Unsur	93,75	92,86	91,96	93,75	91,07	93,75	91,07	88,39	90,18
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>91,87</b>								

## IKM Per Unsur pada Unit Pelayanan Stasiun Pengawasan SDKP Biak Triwulan I tahun 2024



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur yang mendapat nilai terendah adalah **Layanan Konsultasi Pengaduan (U8)** dengan nilai 3,54.
2. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,75 yaitu unsur pelayanan **Kesesuaian Persyaratan (U1)**, **Kesesuaian Biaya (U4)** dan **Kecepatan Respon dari Aplikasi (U6)**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang ditulis pengguna jasa pada *Tools Survey Kepuasan Masyarakat* unit pelayanan Stasiun PSDKP Biak tidak terdapat permasalahan.

#### **4.2. Rencana Tindak Lanjut**

Dari hasil Analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survey Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

<b>No.</b>	<b>Prioritas Unsur</b>	<b>Program/Kegiatan</b>	<b>Triwulan II 2024</b>			<b>Penanggung Jawab</b>
			<b>APR</b>	<b>MEI</b>	<b>JUN</b>	
1	Layanan Konsultasi Pengaduan	Akan dilakukan sosialisasi sarana pengaduan kepada pengguna jasa pada kegiatan Forum Konsultasi Publik			V	Rosmina Bonay

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

Tren nilai SKM Stasiun PSDKP Biak tahun 2024 belum dapat dibuat ini dikarenakan Pelaksanaan SKM baru sampai di Triwulan I 2024. Tren nilai SKM dan analisis tren nilai SKM akan dibuat pada triwulan berikutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama triwulan I tahun 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Stasiun PSDKP Biak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 91,87;
2. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah menjadi prioritas perbaikan yaitu Layanan Konsultasi Pengaduan (U8) dengan nilai 3,54;
3. Unsur layanan dengan nilai tinggi dengan perolehan nilai 3,75 yaitu unsur pelayanan Kesesuaian Persyaratan (U1), Kesesuaian Biaya (U4) dan Kecepatan Respon dari Aplikasi (U6).

# **LAMPIRAN**

## Lampiran I : Kuesioner SKM Triwulan I Tahun 2024

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survei	Tgl_Data_SKM
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat baik	182.2.204.217-20240326-115132	26/03/2024 11:54
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sangat sesuai	182.2.204.217-20240326-115132	26/03/2024 11:53
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	pelayanan sangat sesuai dan sangat cepat	182.2.196.112-20240314-130205	14/03/2024 13:04
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUDSAH STANDAR PROSEDUR	180.249.152.107-20240304-073624	04/03/2024 07:54
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	SMA	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PELAYANAN SANGAT TERBAIK	180.249.152.107-20240304-073624	04/03/2024 07:42
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	SMP	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANGAT SESUAI DENGAN PROSEDUR	180.249.152.107-20240304-073624	04/03/2024 07:38

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	SMP	swasta	4	3	3	3	3	4	3	2	3	Penilaian Penerbitan SLO KM. Starindo Jaya Sukses Sangat tepat waktu dan di beri kemudahan sesuai prosedur tdk bertele dan lama yg di jalani petugas Pak Deny. Terima Kasih	180.249.154.174-20240304-072119	04/03/2024 07:25
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak sangat membantu pelaku usaha dalam pengajuan slo dan hpkb	182.2.204.96-20240302-183836	02/03/2024 18:41
Surat Laik Operasi	K	L	<25	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sesuai prosedur kerja	182.2.198.188-20240220-084958	20/02/2024 08:51

Nama_Layanan	Jenis_Ustaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survei	Tgl_Data_SKM
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	wirausaha	4	3	4	3	4	4	4	3	4	Tidak ada kritik dan saran, Untuk penerbitan SLO HPK B, KPL putra leo nusantara. Sesuai dengan pelayanan yg mengutamakan respon cepat, dan tidak byk berbelit atau putar putar., petugas penerbitnya. (Pak Deny,). Slo kpl putra leo nusantara..	182.3.181.168-20240217-102513	17/02/2024 10:29
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	P.UKKP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MELANYANI DENGAN HATI PEDKPBIAK	180.249.155.81-20240213-150551	13/02/2024 15:14

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survei	Tgl_Data_SKM
															TERBAIK		
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	CEPAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA KELAKU USAHA PERIKANAN	180.249.155.81-20240213-150551	13/02/2024 15:12
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MANTAP MARKATOP PSDKP BIAK	180.249.155.81-20240213-150551	13/02/2024 15:10
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	P.UKPP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MANTAP PSDKP BIAK	180.249.155.81-20240213-150551	13/02/2024 15:08
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSDKP BIAK TERBAIK	180.249.155.81-20240213-150551	13/02/2024 15:07
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PSKP BIAK TERBAIK	180.249.155.81-20240212-042847	12/02/2024 04:30
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	psdkp biak terbaik	180.249.154.59-20240206-084611	06/02/2024 08:48
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	psdkp biak terbaik	180.249.154.59-20240201-044041	01/02/2024 04:42

Nama_Layanan	Jenis_Usaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survei	Tgl_Data_SKM
Surat Laik Operasi	K	L	>60	S1	P.UKPP	4	3	3	4	4	4	4	3	3	psdkp biak mantulllll	180.249.153.122-20240117-055634	17/01/2024 06:12
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKPP	4	4	4	4	3	3	3	3	3	petugas psdkp biak ramah dan sopan	180.249.153.122-20240117-055634	17/01/2024 06:10
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	petugas psdkp biak dalam melaksanakan tugas sopan baik dan bersahabat	180.249.153.122-20240117-055634	17/01/2024 06:08
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	SMA	P.UKPP	3	3	4	4	3	3	3	3	3	psdkp biak cekatan dalam menerima laporan kami	180.249.153.122-20240117-055634	17/01/2024 06:03
Surat Laik Operasi	K	L	46-60	S1	swasta	4	4	3	4	3	4	3	3	3	psdkp biak kerennn	180.249.153.122-20240117-055634	17/01/2024 06:00
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	psdkp biak mantap	182.2.198.77-20240116-102456	16/01/2024 10:29

Nama_Layanan	Jenis_Ustaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM
Surat Laik Operasi	P	L	46-60	S1	swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3	mantap psdkp biak	182.2.198.77-20240116-102456	16/01/2024 10:26
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKPP	3	3	3	3	3	3	3	3	3	tetap semangat dalam pelayanannya. Terimakasih	36.75.216.193-20240110-181316	10/01/2024 18:16
Surat Laik Operasi	P	L	25-45	S1	P.UKPP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Pelayanan Prima yang di berikan, sangat membantu keberangkatan kapal Bintang Sumber Melimpah.	182.2.204.90-20240105-070330	05/01/2024 07:04
Surat Laik Operasi	K	L	25-45	S1	P.UKPP	3	4	3	4	4	4	3	3	3	Penerbitan HPK B dan SLO MJ 26 - memang prima, petugas Pak Irwan sangat membantu, agar kpl cepat	182.2.204.122-20240101-010127	01/01/2024 01:03

Nama_Layanan	Jenis_Ustaha	Jenis_Kelamin	Usia_Responden	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kritik_Saran	Kode_Sesi_Survey	Tgl_Data_SKM
															berngkt ke laut,. Untuk efisiensi bbm di darat, bisa menangkap ikan kembali,		



<b>Nilai IKM Maksimum</b>	93,75
<b>Nilai IKM Minimum</b>	88,39
<b>Rata-rata IKM</b>	91,87
<b>NRR IKM</b>	3,67

# Lampiran III : Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



KEMENTERIAN  
KELAUTAN DAN  
PERIKANAN

#2024  
KKP BEYOND



Stasiun PSDKP Biak

## INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

### TRIWULAN I - PERIODE JANUARI S.D MARET 2024

#### NILAI UNSUR

* Kesesuaian Persyaratan	3,75
* Kemudahan Prosedur	3,71
* Waktu Penyelesaian	3,68
* Kesesuaian Biaya	3,75
* Kesesuaian Produk	3,64
* Kecepatan Respon Aplikasi	3,75
* Kemudahan Penggunaan Fitur Aplikasi	3,64
* Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,54
* Kualitas Isi Konten	3,61

#### RESPONDEN

Jumlah Responden :  
**28 Responden**



Pria  
28



Wanita  
0

#### PEKERJAAN

Wirausaha	1	PUKKP	1
Pegawai Swasta	1	Mahasiswa	1



**91,87**

Kategori Mutu Pelayanan

**3,67**  
"SANGAT BAIK"

Terima kasih atas penilaian yang telah anda berikan, masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan unit kerja kami agar terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi kami

#### JENIS LAYANAN

Pelayanan Publik yang tersedia adalah  
Standart Laik Operasi **SLO**

## 28 Orang

#### PENDIDIKAN

SD	SMP
- Orang	3 Orang
SMA/SMK	S1
7 Orang	18 Orang
S2	S3
- Orang	- Orang

Scan QR disini



Medes Stasiun PSDKP Biak

 @sta.psdkpbiak
  @waskan
  @stasiunpsdkpbiak
  @stasiunpsdkpbiak
  @stasiunpsdkpbiak
  kkp.go.id/djpsdkp/stasiunbiak

**BerAKHLAK** #bangga  
melayani  
bangsa

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

**LAPORAN  
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TRIWULAN IV TAHUN 2023**



**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 oleh Stasiun PSDKP Biak pada triwulan IV tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM TW IV Tahun 2023**

No	Unsur	NRR IKM	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian Persyaratan	3,84	96,00	A
2	Kemudahan Prosedur	3,84	96,00	A
3	Kesesuaian Jangkat Waktu Penyelesaian	3,76	94,00	A
4	Kesesuaian Biaya	3,88	97,00	A
5	Kesesuaian Produk	3,80	95,00	A
6	Kecepatan Respon (membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah) dari aplikasi	3,80	95,00	A
7	Kemudahan dalam penggunaan fitur	3,80	95,00	A
8	Layanan Konsultasi dan Pengaduan	3,68	92,00	A
9	Kualitas isi/Konten	3,76	94,00	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut.

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM TW IV Tahun 2023**

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Triwulan I 2024			Penanggung Jawab
			1	2	3	
1	Layanan Konsultasi Pengaduan	Akan dilakukan sosialisasi sarana pengaduan kepada pengguna jasa/masyarakat	-	-	V	Rosmina Bonay

### BAB III REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan / Hambatan
1	Akan dilakukan sosialisasi sarana pengaduan kepada masyarakat	Stasiun PSDKP Biak bersama Tim Penanganan Pengaduan telah melakukan sosialisasi di Kampung Asur, Distrik Yowis, Biak	<a href="https://www.instagram.com/p/C5CgmW-v4_H/?utm_source=ig_web_copy_link&amp;igsh=MzRIODBiNWFIZA==">https://www.instagram.com/p/C5CgmW-v4_H/?utm_source=ig_web_copy_link&amp;igsh=MzRIODBiNWFIZA==</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 sebanyak 100%;
2. Telah dilakukan sosialisasi internalisasi secara luring terkait penanganan pengaduan kepada masyarakat pada tanggal 15 Maret 2024;