

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN INFORMASI PUBLIK

TRIWULAN I
TAHUN 2026



BALAI RISET BUDIDAYA IKAN HIAS
KOTA DEPOK
TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Sejalan dengan komitmen Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas layanan publik, Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH) telah menyusun Laporan Informasi Publik Triwulan I Tahun 2026 sebagai bentuk pelaksanaan keterbukaan informasi publik dan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Laporan ini merupakan refleksi dari upaya Balai Riset Budidaya Ikan Hias dalam menyediakan layanan informasi publik yang transparan, cepat, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penyusunan laporan dilakukan sebagai bagian dari implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta komitmen BRBIH dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelaksanaan layanan informasi publik pada Triwulan I Tahun 2026 mencakup pengelolaan dan penyebaran informasi melalui media digital, publikasi kegiatan, pelayanan permohonan informasi publik, dokumentasi kegiatan, serta penguatan komunikasi publik kepada masyarakat dan pemangku kepentingan. Laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan pelaksanaan layanan informasi publik secara periodik sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan di masa mendatang.

Kami menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan Balai Riset Budidaya Ikan Hias, baik pegawai, mitra kerja, maupun masyarakat yang telah memanfaatkan layanan informasi publik secara aktif dan konstruktif.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik, saran, dan masukan yang membangun sangat diharapkan guna penyempurnaan pelayanan informasi publik agar semakin baik, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Depok, 10 April 2026

Plt. Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias



an Huwoyon, S.Pi

DAFTAR ISI

LAPORAN.....	1
KATA PENGANTAR.....	1
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Ruang Lingkup.....	4
BAB II.....	4
METODE PELAKSANAAN	5
2.1 Responden	5
2.2 Kuisisioner	7
2.3 Pelaksan SKM	7
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
2.5 Metode Pelaksanaan	8
BAB III.....	9
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	9
1.1 Jumlah Responden SKM.....	10
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB IV.....	12
EVALUASI DAN TINDAKLANJUT.....	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	12
4.3 Tren Nilai SKM.....	14
BAB V.....	16
PENUTUP.....	16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan, mengelola, dan memberikan pelayanan informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, serta dengan cara yang sederhana. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), transparan, akuntabel, dan partisipatif. Melalui keterbukaan informasi publik, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang benar, akurat, dan tidak menyesatkan terkait penyelenggaraan pemerintahan dan Pelayanan Informasi. Sebagai unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH) memiliki peran strategis dalam mendukung penyediaan informasi publik khususnya budidaya ikan hias. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, BRBIH tidak hanya melaksanakan kegiatan penelitian, pengembangan, dan diseminasi teknologi budidaya ikan hias, tetapi juga berkewajiban memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, pelaku usaha, akademisi, instansi pemerintah, media massa, serta para pemangku kepentingan lainnya.

Pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan BRBIH dilakukan melalui berbagai media dan sarana komunikasi, antara lain pengelolaan website resmi, media sosial, publikasi berita dan artikel, dokumentasi kegiatan, pelayanan permohonan informasi publik, serta penyebarluasan informasi terkait inovasi teknologi, Pelayanan Informasi, dan kegiatan kelembagaan lainnya. Pengelolaan informasi publik tersebut dilaksanakan secara aktif dan berkelanjutan guna meningkatkan aksesibilitas informasi serta memperkuat komunikasi publik dengan masyarakat. Selain sebagai bentuk implementasi peraturan perundang-undangan, pengelolaan informasi publik juga menjadi bagian penting dalam membangun citra positif institusi, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung keterbukaan dan transparansi kinerja organisasi. Oleh karena itu, BRBIH terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik melalui penyediaan informasi yang aktual, mudah diakses, informatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Laporan Informasi Publik Triwulan I Tahun 2026 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban pelaksanaan layanan informasi publik selama periode Januari sampai dengan Maret 2026. Laporan ini memuat berbagai kegiatan pengelolaan informasi publik yang telah dilaksanakan, meliputi pelayanan informasi publik, pengelolaan media digital dan media sosial, publikasi kegiatan, dokumentasi, pelaksanaan komunikasi publik, serta monitoring dan evaluasi layanan informasi publik di lingkungan BRBIH.

Dalam pelaksanaannya, pengelolaan layanan informasi publik di BRBIH masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, optimalisasi pengelolaan media digital, percepatan penyebarluasan informasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan informasi publik. Oleh karena itu, diperlukan sinergi dan dukungan dari seluruh pihak agar pelaksanaan keterbukaan informasi publik dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Melalui penyusunan Laporan Informasi Publik Triwulan I Tahun 2026 ini, diharapkan seluruh pelaksanaan layanan informasi publik di lingkungan BRBIH dapat terdokumentasi dengan baik, menjadi sarana evaluasi internal, serta memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas Pelayanan Informasi dan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan layanan informasi publik dan penyusunan Laporan Informasi Publik Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH) Triwulan I Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi ;
- Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Informasi ;
- Peraturan Presiden Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia;
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Informasi ;
- Peraturan Menteri KP Nomor 42 Tahun 2023 tanggal 29 Desember 2023 tentang

Penyelenggaraan Layanan Informasi Publik

- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 48/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1114)

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh berdasarkan hasil pengukuran atas pendapat, persepsi, dan pengalaman masyarakat terhadap mutu serta kualitas pelayanan informasi publik yang telah diberikan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH). Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga dimaksudkan untuk mengidentifikasi tingkat efektivitas pelayanan informasi publik yang meliputi aspek kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, ketepatan informasi yang diberikan, profesionalisme petugas layanan, sarana dan prasarana pendukung, serta respons terhadap permohonan informasi dan pengaduan masyarakat. Melalui pelaksanaan survei ini, BRBIH dapat memperoleh masukan secara langsung dari masyarakat sebagai pengguna layanan terkait kualitas pelayanan yang telah diberikan.

Penyusunan laporan ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai capaian kinerja pengelolaan informasi publik, tingkat efektivitas penyebaran informasi, serta upaya-upaya yang telah dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik kepada masyarakat. Selain itu, laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam rangka pengembangan sistem pelayanan informasi publik yang lebih efektif, transparan, dan profesional di masa mendatang. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara Pelayanan Informasi untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Informasi ;
3. Mendorong penyelenggara Pelayanan Informasi menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan Informasi ;

4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Informasi yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara Pelayanan Informasi ;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit Pelayanan Informasi 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 Informasi pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan informasi publik Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH) meliputi seluruh proses pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan informasi publik yang diberikan kepada pengguna layanan. Pelaksanaan survei mencakup metode pelaksanaan survei, pengumpulan data responden, pengolahan dan analisis data, pemantauan dan evaluasi hasil survei, serta penyusunan laporan dan tindak lanjut hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat.

Penilaian survei dilakukan terhadap beberapa unsur pelayanan, antara lain persyaratan dan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kompetensi dan perilaku petugas, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, serta kemudahan akses informasi publik. Hasil survei digunakan sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik agar lebih transparan, efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

BAB II

METODE PELAKSANAAN

2.1 Responden

Responden dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah para pengguna layanan informasi publik PPID Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH) yang menyampaikan permohonan informasi, konsultasi, maupun pengaduan layanan baik secara langsung/tatap muka maupun melalui media elektronik. Pengguna layanan tersebut meliputi masyarakat umum, instansi pemerintah, akademisi, mahasiswa, pelaku usaha, media massa, serta pihak lain yang memanfaatkan layanan informasi publik BRBIH melalui berbagai sarana layanan seperti website, media sosial, surat elektronik, telepon, maupun media komunikasi lainnya. Responden dipilih berdasarkan pengalaman mereka dalam menerima layanan informasi publik selama periode Triwulan I Tahun 2026 sehingga penilaian yang diberikan dapat menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik yang diselenggarakan oleh PPID BRBIH.

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Triwulan I tahun 2026, maka populasi penerima layanan pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias dalam kurun waktu triwulan I adalah sebanyak 45 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 42 orang

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	15	35,71 %
	PEREMPUAN	27	64,29 %
	TOTAL	42	100 %
PENDIDIKAN	SMP	-	0 %
	SMA	22	52,38 %
	DIII	-	0 %
	S1	20	47,62 %
	S2	-	0 %
	TOTAL	42	100 %
PEKERJAAN	PELAJAR/MAHASISWA	42	100 %
	PNS/TNI/POLRI	-	0 %
	SWASTA	-	0 %
	WIRAUSAHA	-	0 %
	P.UKKP	-	0 %
	TOTAL	42	100 %
JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN DAN/ATAU SERTIFIKAT	42	100 %
	TOTAL	42	100 %
UMUR	<25	42	100 %
	>60	-	0 %
	25-45	-	0 %
	46-60	-	0 %
	TOTAL	42	100 %

2.2. Kuesioner

Responden pada survei kepuasan layanan informasi publik diberikan pertanyaan terkait berdasarkan standar ketentuan dari Kementerian PAN RB tentang unsur-unsur Pelayanan Informasi , yang terdiri dari lima pertanyaan, antara lain:

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

2.3. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Balai Riset Budidaya Ikan Hias dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Balai Riset Budidaya Ikan Hias di sub bidang Pelayanan Teknis.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu Per Triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	1
2.	Pengumpulan Data	Januari s/d Maret 2026	77
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	5

2.5. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online menggunakan link <https://forms.gle/qXFt2qdH3M5noFc16> yang disebarkan kepada pengguna layanan. 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 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Informasi. Responden diberikan pilihan opsi dari skala 1 s.d 4, yang artinya semakin tinggi nilai yang diberikan menunjukkan semakin baik persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Data hasil pengisian kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan Skala Likert.

Kuesioner yang masuk disusun/ditabulasi secara berurut, dikelompokkan menjadi dua yaitu data responden dan data isian responden. Adapun data entry dan penghitungan survei dilakukan dengan komputer menggunakan aplikasi Google Docs dan Microsoft Excel. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah Bobot / Jumlah Unsur

$$= 1/9 = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

SKM = Total nilai persepsi per unsur / Total unsur terisi x Nilai Penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,60 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektif.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	15	35,71 %
		PEREMPUAN	27	64,29 %
		TOTAL	42	100 %
2	PENDIDIKAN	SMP	-	0 %
		SMA	22	52,38 %
		DIII	-	0 %
		S1	20	47,62 %
		S2	-	0 %
		TOTAL	42	100 %
3	PEKERJAAN	PELAJAR/MAHASISWA	42	100 %
		PNS/TNI/POLRI	-	0 %
		SWASTA	-	0 %
		WIRUSAHA	-	0 %
		P.UKKP	-	0 %
		TOTAL	42	100 %
4	JENIS LAYANAN	SURAT KETERANGAN DAN/ATAU SERTIFIKAT	42	100 %
		TOTAL	42	100 %
5.	UMUR	<25	42	100 %
		>60	-	0 %
		25-45	-	0 %
		46-60	-	0 %
		TOTAL	42	100 %

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk Mutu Pelayanan sebagai berikut :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00

B (Baik) : 76,61 – 88,30

C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60

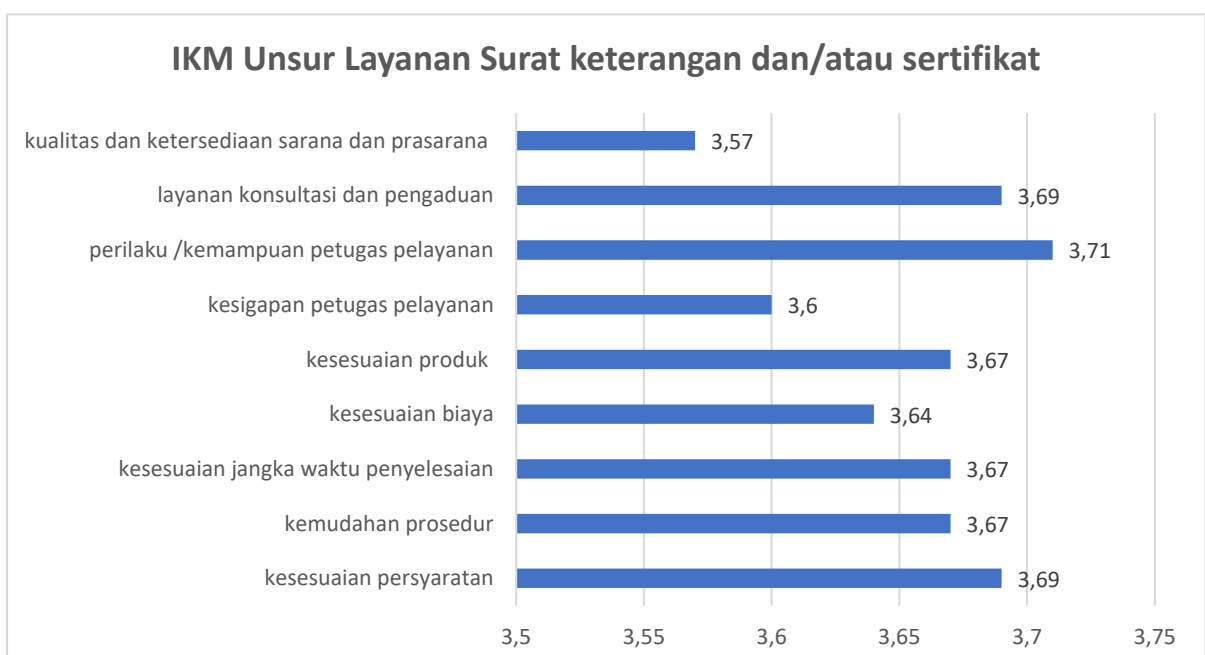
D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

Adapun penhitungan unsur mutu pelayanan, contoh sebagai berikut :

U1 x 25 = Unsur Mutu Pelayanan

Pengolahan data SKM untuk **Layanan Surat keterangan dan/atau sertifikat** untuk menunjang kegiatan perikanan (penyewaan) dengan jumlah responden 42 orang diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.69	3.67	3.67	3.64	3.67	3.60	3.71	3.69	3.57
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3.66 91.4 = A (Sangat Baik)								



BAB IV

EVALUASI DAN TINDAKLANJUT

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data Layanan Surat keterangan dan/atau sertifikat, dapat diketahui bahwa :

1. Penilaian pelayanan terendah yaitu Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana dengan nilai **3,57**
2. Sedangkan nilai tertinggi layanan yaitu Perilaku / Kemampuan Petugas Pelayanan dengan nilai **3,71**

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/masukan Survey Kepuasan Masyarakat serta pengaduan yang masuk melalui link survey yang telah disediakan. Berikut saran dan masukan terbuka dari responden :

No	Nama Layanan	Kritik dan Saran
1	Surat keterangan dan/atau sertifikat	Kritik, Informasi yang diberikan terkadang disampaikan secara mendadak sehingga menyulitkan dalam melakukan persiapan. Saran Sebaiknya informasi dapat disampaikan lebih awal agar penerima informasi memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri dengan lebih baik.
2	Surat keterangan dan/atau sertifikat	kurang,cepat aja dan ketepatan waktu.
3	Surat keterangan dan/atau sertifikat	Evaluasi berkala untuk setiap layanan
4	Surat keterangan dan/atau sertifikat	Saran saya untuk kedepan nya agar semua layanan dan sarana prasarana untuk di tingkatkan lagi

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan informasi publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka Pelayanan Informasi . Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Monitoring dan Evaluasi Survey Kepuasan Masyarakat. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

- **Survey Tertutup**

Layanan Surat keterangan dan/atau sertifikat

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1.	Kualitas dan Ketersediaan Sarana dan Prasarana	• Saat ini BRBIH belum bisa menambah sarana dan prasarana di lingkungan cluster dikarenakan adanya efisiensi anggaran • Sarana dan Prasarana yang ada di maintenance selama anggaran memungkinkan	Seluruh Bagian
2.	Kesigapan Petugas Layanan	• Petugas selalu mengikuti Pelatihan terutama pelatihan terkait Pelayanan Informasi • Dilakukan lagi sosiaslisasi kepada petugas	Seluruh Bagian
3.	Kesesuaian Biaya	• BRBIH dalam berkegiatan tidak menarik tariff / biaya (Gratis) dan diumumkan melalui standar pelayanan • Layanan Permagangan Gratis, jika ada sekolah yang memungut biaya untuk magang, maka biaya tersebut masuknya ke sekolah, bukan ke BRBIH • BRBIH dalam kegiatan workshop online saat ini tidak menarik tariff / biaya (Gratis) • Untuk kunjungan, para tamu dapat membeli ikan untuk PNBP • Kegiatan pelatihan berbayar untuk PNBP, belum terlaksana menunggu SOTK saat ini untuk penggantian alat dan bahan • Diinformasikan melalui website	Seluruh Bagian

- **Survey Terbuka**

Sangat banyak sekali yang merespon positif pada kuesioner terbuka, sebagai. Dan berikut Saran dan Masukan dari survey terbuka :

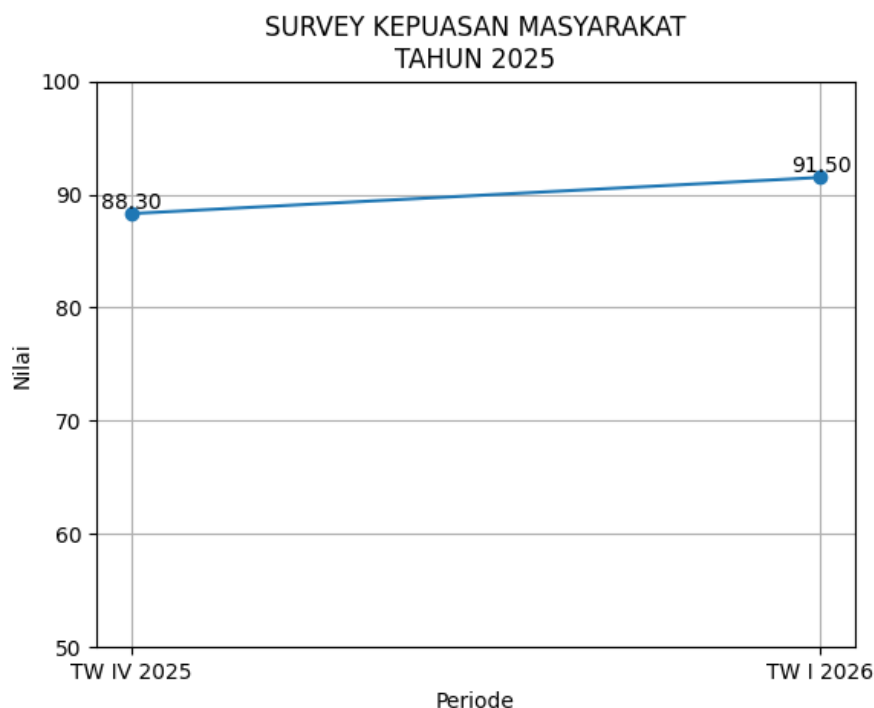
Layanan Surat keterangan dan/atau sertifikat

No.	Saran dan Masukan	Program / Kegiatan	Penanggung Jawab
1.	Kritik, Informasi yang diberikan terkadang disampaikan secara mendadak sehingga menyulitkan dalam melakukan persiapan. Saran Sebaiknya informasi dapat disampaikan lebih awal agar penerima informasi memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan diri dengan lebih baik.	• Sosialisasi kepada petugas • Mengecek secara berkala	Seluruh bagian
2.	Kurang cepat aja dan ketepatan waktu.	• Sosialisasi kepada petugas • Mengecek secara berkala	Pelayanan Teknis, Instruktur
3.	Evaluasi berkala untuk setiap layanan	• Melaksanakan Evaluasi Monev secara berkala	Seluruh bagian
4.	Saran saya untuk kedepan nya agar semua layanan dan sarana prasarana untuk di tingkatkan lagi	• Sarana dan Prasarana tergantung kondisi anggaran	Seluruh bagian

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima Pelayanan Informasi diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan

pengambilan kebijakan terkait Pelayanan Informasi serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara Pelayanan Informasi . Tren tingkat kepuasan penerima layanan Balai Riset Budidaya Ikan Hias dapat dilihat melalui grafik berikut :



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I - 2026

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan penilaian terhadap Kepuasan Masyarakat yaitu dari Triwulan IV tahun 2025 ke Triwulan I tahun 2026 dengan nilai 88,30 menjadi 91,50 dan perlunya peningkatan kinerja penyelenggaraan Pelayanan Informasi BRBIH secara terus menerus.

BAB V

PENUTUP

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan informasi publik di Balai Riset Budidaya Ikan Hias (BRBIH) pada Triwulan I Tahun 2026 merupakan salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan layanan informasi kepada masyarakat. Melalui survei ini, BRBIH memperoleh berbagai masukan dan penilaian dari masyarakat sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil survei, nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk layanan Konsultasi dan Bimbingan Teknis: Sertifikat/Surat Keterangan memperoleh nilai sebesar 91,50 dengan kategori A (Sangat Baik). Capaian tersebut menunjukkan adanya peningkatan dibandingkan Triwulan IV Tahun 2025, yang mencerminkan komitmen BRBIH dalam memberikan pelayanan yang semakin baik kepada masyarakat.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan, antara lain kualitas dan ketersediaan sarana prasarana, kesiapan petugas layanan, serta pemahaman masyarakat terkait kesesuaian biaya layanan. Berbagai langkah perbaikan terus dilakukan, seperti pemeliharaan sarana dan prasarana sesuai kemampuan anggaran, peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan dan sosialisasi, serta penyampaian informasi layanan secara terbuka melalui standar pelayanan dan website resmi BRBIH.

Di sisi lain, unsur pelayanan dengan nilai tertinggi meliputi perilaku dan kemampuan petugas pelayanan, layanan konsultasi dan pengaduan, serta kesesuaian persyaratan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah berjalan dengan baik, responsif, serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Masukan dan penilaian yang diberikan menjadi bahan evaluasi yang sangat penting bagi BRBIH dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Demikian laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Informasi Publik BRBIH Triwulan I Tahun 2026 ini disusun. Diharapkan laporan ini dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di lingkungan BRBIH pada masa yang akan datang.

Kota Depok, 10 April 2026

Plt. Kepala Balai Riset Budidaya Ikan Hias



H. Hasan Huwoyon, S.Pi

NIP. 198012062014061000