



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN

KKP
2025
RESEKTER

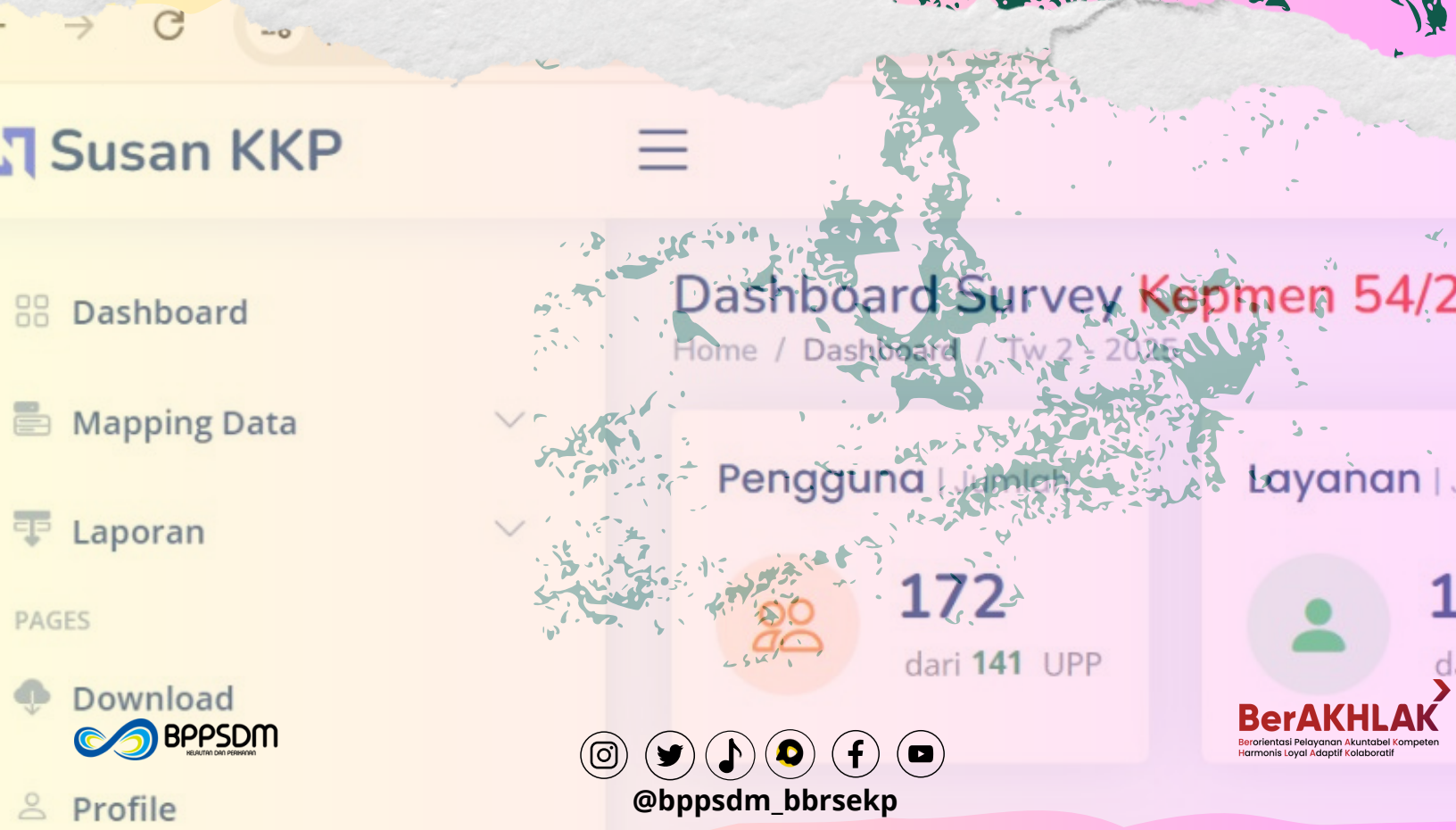
panganbiru

08
POVERTY GROWTH

EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA EMAS

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2025

BALAI BESAR RISET SOSIAL EKONOMI KELAUTAN DAN PERIKANAN



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2025
PERIODE TRIWULAN IV



BALAI BESAR RISET SOSIAL EKONOMI KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan (BBRSEKP) yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolak ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik dalam penerbitan Jurnal Ilmiah BBRSEKP. Atas dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit Pelayanan Publik BBRSEKP sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Triwulan IV Tahun 2025 (Oktober s.d. Desember). Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup BBRSEKP.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik. Akhirnya harapan kami agar Laporan ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Jakarta, 31 Desember 2025
Kepala Balai Besar Sosial Ekonomi
Kelautan dan Perikanan

Dr. Novi Susetyo Adi, S.T., M.Si

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I.	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
I.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II.	4
PENGUMPULAN DATA	4
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	4
II.1 Pelaksana SKM	4
II.2 Metode Pengumpulan Data	4
II.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
II.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
II.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	6
III. 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	6
III.2 Indek Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	8
IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
IV.2 Rencana Tindak Lanjut	9
IV.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V.	11
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	11
BAB VI. KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
Tabel 2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan.....	7
Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut	9
Tabel 4. Perbandingan Nilai IKM pada Triwulan III Tahun 2025 dan Triwulan IV Tahun 2025	11
Tabel 5. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Triwulan IV 2025	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rekap SKM per UPP	6
Gambar 2. Rekap SKP per Layanan.....	7
Gambar 3. Tren Nilai IKM pada Tahun 2025 per Unsur Layanan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat.....	15
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data	16
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan	17
Lampiran 4. Penyebaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat TW IV 2025 melalui Media Sosial	18
Lampiran 5. Penyebaran Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW IV 2025 melalui Media Sosial	20

BAB I. PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, setiap instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan survei, yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu keharusan bagi lembaga penyelenggara layanan kepada masyarakat secara umum. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor Nomor 14 Tahun 2017, mengatur tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan (BBRSEKP) sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik, juga turut berkewajiban melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah survei data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat terkait pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. SKM diperlukan untuk mengetahui kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Diharapkan dari hasil SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik BBRSEKP untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan.

I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar atau landasan hukum dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No 15 Tahun 2021 Tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.

I.3 Maksud dan Tujuan

I.3.1 Maksud

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan (BBRSEKP). Survei Kepuasan Masyarakat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

I.3.2 Tujuan

Tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan, karena Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan.

6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan di waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BAB II.

PENGUMPULAN DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

II.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 pada Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan (BBRSEKP) dilakukan oleh tim pelayanan publik BBRSEKP (sebagaimana terlampir).

II.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner aplikasi SUSAN KKP yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (Sembilan) pertanyaan yang mencakup 9 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 Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM BBRSEKP yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah informasi ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Respon dari aplikasi** : Respon dari aplikasi adalah kecepatan dalam membuka halaman, konten, pencarian informasi, unduh/unggah atau seberapa cepat pengguna bisa melihat dan berinteraksi dengan konten.
7. **Penggunaan fitur aplikasi** : Penggunaan fitur aplikasi adalah kemudahan dalam memanfaatkan fitur-fitur yang ada pada aplikasi sehingga dapat memberikan informasi yang lengkap kepada pengguna layanan
8. **Kualitas isi/konten** : Kualitas isi/konten adalah apakah informasi yang ditampilkan pada aplikasi sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

II.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online melalui tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/153> pada waktu jam layanan maupun di luar jam layanan, serta pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

II.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan kegiatan SKM Triwulan IV Tahun 2025 dilakukan mulai bulan Oktober s.d. Desember 2025. Jumlah naskah yang terbit pada periode tersebut dan telah melalui serangkaian proses digunakan pada saat penentuan jumlah sampel.

II.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan jumlah responden, terlebih dahulu menghitung jumlah populasi pengguna layanan dalam hal ini penulis yang naskahnya disubmit dan diproses oleh sekretariat penerbitan jurnal ilmiah BBRSEKP. Jumlah pengguna layanan di BBRSEKP pada Triwulan IV Tahun 2025 sebanyak 15 orang maka jumlah pengguna yang disurvei sebanyak 15 orang responden.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

III. 1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden pengguna layanan yang diperoleh yaitu 15 orang responden.

III.2 Indek Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Layanan pada BBRSEKP terdiri Jurnal ilmiah dan buletin ilmiah dengan rincian produk layanan (1) Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan; (2) Jurnal Kebijakan Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan dan (3) Buletin Ilmiah Marina Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan. Untuk melihat Nilai Mutu dan Kinerja Tiap Unsur Pelayanan, maka nilai SKM tiap unsur seperti akan dikonversi sesuai dengan nilai konversi pada Tabel 2.

Tabel 1.
 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 76,6	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,3	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) BBRSEKP Triwulan IV Tahun 2025 dengan total 15 (tiga puluh satu) responden, menghasilkan Nilai Indeks 93.89 (**Gambar 1**). hal ini menunjukkan bahwa kinerja Unit Pelayanan di Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 –100. Sedangkan untuk nilai IKM per jenis layanan seperti pada Gambar 2.



Gambar 1. Rekap SKM per UPP
 (Sumber : Aplikasi SUSAN KKP)

Tahun	Ta	Rekap Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KUP	KUP
2025	4	Jumlah orang dan jumlah orang	15	3,80	3,87	3,60	3,80	3,87	3,80	3,67	3,67	3,73	3,76	93,89

Gambar 2. Rekap SKP per Layanan
 (Sumber : Aplikasi SUSAN KKP)

Berdasarkan pengukuran dengan menggunakan aplikasi SUSAN KKP, diperoleh hasil nilai Indeks Kepuasan per Unsur Layanan seperti pada Tabel 2.

Tabel 2.
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Unsur Pelayanan		Triwulan III	KUP
		NI	
U1	Persyaratan	3,80	Sangat Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,87	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian	3,60	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	3,80	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,87	Sangat Baik
U6	Respon dari aplikasi	3,80	Sangat Baik
U7	Penggunaan fitur aplikasi	3,67	Sangat Baik
U8	Kualitas isi/konten	3,67	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,73	Sangat Baik
Nilai Interval		3,76	Sangat Baik
Nilai Interval Konversi		93,89	Sangat Baik
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		SANGAT BAIK	

Hasil SKM menunjukkan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan unsur pelayanan yang tertinggi dari IKM sedangkan unsur waktu penyelesaian menjadi unsur nilai terendah. Oleh Sebab itu perlu dilakukan rencana tindak lanjut agar nilai unsur ini dapat meningkat.

BAB IV.

ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

IV.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025, telah dilakukan identifikasi permasalahan/kelemahan dan kelebihan dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. **Persyaratan (U1)**
Nilai IKM untuk unsur persyaratan yaitu sebesar **3,80 (Sangat Baik)**. Persyaratan yang ditetapkan oleh tim editorial Jurnal merupakan unsur baku pelayanan dan sesuai dengan pedoman akreditasi jurnal ilmiah yang ditetapkan oleh Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia dan pedoman penerbitan Jurnal Ilmiah BBRSEKP. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas dan mempertahankan akreditasi jurnal.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2)**
Nilai IKM untuk sistem, mekanisme dan prosedur sebesar **3,87 (Sangat Baik)**. Responden menganggap bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan dan Penerbitan Jurnal yang telah ditetapkan sudah sangat baik, tetapi masih ada beberapa yang perlu diperbaiki selain itu perlu adanya sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur penerbitan Jurnal ilmiah sehingga dapat menambah pemahaman penerima layanan.
3. **Waktu penyelesaian (U3)**
Nilai IKM untuk waktu pelayanan sebesar **3,60 (Baik)**. Responden menganggap saat ini norma waktu dalam penerbitan jurnal ilmiah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, walaupun masih ada beberapa proses yang terkadang melebihi norma waktu. Selain itu dengan adanya aplikasi SiLajur, responden dapat mengetahui posisi tahapan proses naskah yang di submit.
4. **Biaya/ tarif (U4)**
Nilai IKM untuk **biaya/ tarif** merupakan yang tertinggi yaitu **3,80 (Baik)**. Hal ini dikarenakan bahwa dalam layanan penerbitan jurnal ilmiah BBRSEKP tidak dipungut biaya sama sekali atau gratis. Biaya/Tarif salah satu unsur yang harus dipertahankan
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)**
Nilai IKM untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar **3,87 (Sangat Baik)**. Hal ini dikarenakan responden menganggap bahwa hasil/produk pelayanan dalam hal ini jurnal ilmiah yang diterbitkan sudah sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh lembaga akreditasi jurnal. Walaupun demikian kualitas jurnal ilmiah BBRSEKP masih harus terus ditingkatkan.
6. **Respon dari aplikasi (U6)**
Nilai IKM respon dari aplikasi adalah **3,80 (Sangat Baik)**. Hal ini dikarenakan responden memahami proses penerbitan jurnal ilmiah dengan menggunakan aplikasi OJS. Selain itu adanya layanan tutorial penggunaan OJS dalam aplikasi OJS dan layanan chat bot 24 jam.

7. **Penggunaan fitur aplikasi (U7)**

Nilai IKM penggunaan fitur aplikasi **3,67 (Sangat Baik)**. Sebagian besar responden berpendapat bahwa fitur pada aplikasi OJS cukup mudah dipahami sehingga mempermudah pengguna layanan dalam memanfaatkan fitur tersebut.

8. **Kualitas isi/konten (U8)**

Nilai IKM kualitas isi/konten sebesar **3,67 (Sangat Baik)**. Hal ini dikarenakan sebagian besar responden menganggap bahwa informasi yang ditampilkan pada aplikasi sudah sesuai dengan harapan pengguna layanan.

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**

Nilai IKM penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah **3, (Sangat Baik)**. Hal ini dikarenakan selama ini pengguna jasa sudah mengetahui dan memanfaatkan kanal-kanal yang ada baik melalui fitur Chat pada Open Journal System (OJS), nomor kontak pengaduan yang bisa dihubungi melalui tautan <https://linktr.ee/sosekkp/> maupun melalui kanal media website <https://www.lapor.go.id/>

IV.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dalam rangka untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini harus dilanjutkan dengan rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya yaitu unsur penggunaan fitur aplikasi, respon dari aplikasi serta kualitas isi/konten. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM sebaiknya melibatkan beberapa bagian yang terlibat, seperti pada tabel berikut.

Tabel 3.
Rencana Tindak Lanjut

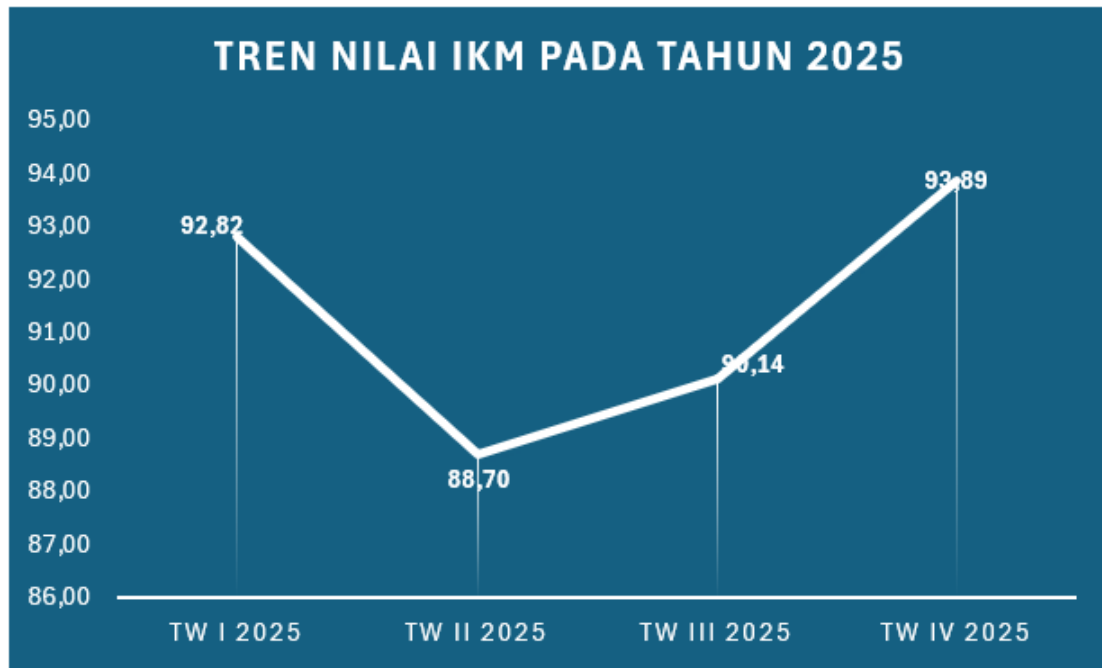
No.	Prioritas Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Bagian yang terlibat	Waktu Penyelesaian
1	Waktu Penyelesaian;	Publikasi terbit jurnal sesuai jadwal terbit	1. Tim Data dan Informasi BBRSEKP 2. Sekretariat Jurnal BBRSEKP	6 bulan

IV.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik 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

publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Jika melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan pengguna layanan di BBRSEKP dapat dilihat melalui gambar 3.



Gambar 3.

Tren Nilai IKM pada Tahun 2025

Berdasarkan Gambar 3, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik periode Triwulan IV tahun 2025 BBRSEKP mengalami kenaikan sebesar 3,75 dari kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan III tahun 2025 dalam mutu pelayanan A dengan kategori **SANGAT BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat **88,31 – 100**.

BAB V. HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Nilai IKM pelayanan penerbitan jurnal ilmiah BBRSEKP Triwulan IV tahun 2025 sebesar **93,89** sedangkan nilai IKM pada periode sebelumnya Triwulan III tahun 2025 sebesar **90,14**. Nilai ini mengalami kenaikan sebesar 90,14 (Tabel 4).

Tabel 4.
Perbandingan Nilai IKM pada Triwulan IV Tahun 2025 dan Triwulan III Tahun 2025

Unsur Pelayanan	Triwulan I	KUP	Triwulan II	KUP	Triwulan III	KUP	Triwulan IV	KUP
	NI		NI		NI		NI	
U1 Persyaratan	3,750	Sangat Baik	3,655	Sangat Baik	3,77	Sangat Baik	3,80	Sangat Baik
U2 Sistem, mekanisme dan prosedur	3,915	Sangat Baik	3,690	Sangat Baik	3,71	Sangat Baik	3,87	Sangat Baik
U3 Waktu penyelesaian	3,585	Sangat Baik	3,586	Sangat Baik	3,39	Baik	3,60	Sangat Baik
U4 Biaya/ tarif	3,750	Sangat Baik	3,517	Baik	3,45	Baik	3,80	Sangat Baik
U5 Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,835	Sangat Baik	3,621	Sangat Baik	3,61	Sangat Baik	3,87	Sangat Baik
U6 Respon dan aplikasi	3,500	Baik	3,448	Baik	3,65	Sangat Baik	3,80	Sangat Baik
U7 Penggunaan fitur aplikasi	3,665	Sangat Baik	3,414	Baik	3,61	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik
U8 Kualitas isi/konten	3,750	Sangat Baik	3,448	Baik	3,58	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik
U9 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,665	Sangat Baik	3,552	Baik	3,68	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik
Nilai interval	3,710	Sangat Baik	3,548	Baik	3,61	Sangat Baik	3,76	Sangat Baik
Nilai Interval Konversi	92,82	Sangat Baik	88,70	Sangat Baik	90,14	Sangat Baik	93,89	Sangat Baik
Mutu Pelayanan	A		A		A		A	
Kinerja Unit Pelayanan	SANGAT BAIK		SANGAT BAIK		SANGAT BAIK		SANGAT BAIK	

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa ada unsur pelayanan yang mengalami kenaikan dibandingkan periode Triwulan III tahun 2025 disemua unsur pelayanan.

Pada periode SKM Triwulan IV Tahun 2025 sudah menerapkan rekomendasi yang telah ditetapkan pada periode Triwulan III Tahun 2025. Bukti tindak lanjut atas hasil rekomendasi periode sebelumnya seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Triwulan III 2025

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Realiasi	
1	Waktu Penyelesaian;	Peningkatan pemahaman admin pengelola jurnal tentang kecepatan dan ketepatan layanan informasi jurnal sesuai standar pelayanan	1. Tim Data dan Informasi BBRSEKP 2. Sekretariat Jurnal BBRSEKP	 Koordinasi dengan tim Sekretariat jurnal BBRSEKP, 14 Oktober 2025
2	Biaya/ tarif , Respon dari aplikasi , Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Peningkatan pemahaman melalui publikasi media sosial	1. Tim Humas BBRSEKP 2. Sekretariat Jurnal BBRSEKP Sekretarian Jurnal Set.BPPSDMKP	 Publikasi peningkatan pemahaman melalui media sosial BBRSEKP

BAB VI. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan pada Triwulan IV Tahun 2025 secara umum dipersepsikan **SANGAT BAIK** oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebesar **93,89**.

Perbandingan Nilai IKM Triwulan II vs Triwulan III

1. Nilai Interval Konversi (IKM Total)

- Triwulan III: 90,14 (Sangat Baik)
- Triwulan IV: 93,89 (Sangat Baik)

▲ Terjadi **kenaikan sebesar 1,44 poin**.

2. Unsur Pelayanan yang Meningkatkan

- U1 (Persyaratan): 3,77 → 3,80 (+0,3)
- U2 (Sistem, mekanisme & prosedur): 3,71 → 3,87 (+0,16)
- U3 (Waktu Penyelesaian): 3,39 → 3,60 (+0,21)
- U4 (Biaya/tarif): 3,45 → 3,89 (+0,44)
- U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan): 3,61 → 3,870 (+0,26)
- U6 (Respon dari aplikasi): 3,65 → 3,80 (+0,15)
- U7 (Penggunaan fitur aplikasi): 3,61 → 3,67 (+0,6)
- U8 (Kualitas isi/konten): 3,58 → 3,67 (+0,9)
- U9 (Penanganan pengaduan, saran & masukan): 3,68 → 3,73 (+0,5)

👉 Peningkatan paling signifikan ada di **U3 (Waktu penyelesaian)** dan **U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan)**.

Kesimpulan Analisis

- Dari Triwulan III ke IV, IKM meningkat 3,75 poin, tertinggi sejak TW I
- Peningkatan terbesar ada pada U3 (Waktu penyelesaian) dan U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan), menunjukkan adanya perbaikan di aspek layanan digital/teknologi.
- Semua unsur pelayanan mengalami kenaikan NI, sehingga hal ini patut dipertahankan pada tahun 2026.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

[illegible]

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

Data detail SKM untuk Triwulan 4 tahun 2025

Id Survei	Triwulan	Tahun	Kd. Es I	Nama UPM	Nama Laga	Kelompok	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Rating Peta	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Kriteria	Kode	Tgl. Data SKM	Ket. Is
95899	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25	S2	pelajar	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95899	04/03/2025 14:45	Kepmen
95900	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25	S2	pelajar	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95900	04/03/2025 14:45	Kepmen
95940	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25-45	S1	pekerja	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	baik	95940	04/03/2025 15:00	Kepmen
95947	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	L	25-45	S2	pekerja	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95947	04/03/2025 15:00	Kepmen
95942	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	L	25-45	S2	pekerja	5	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95942	04/03/2025 17:00	Kepmen
95910	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	L	25	S1	pekerja	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95910	04/03/2025 09:45	Kepmen
95930	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25	S1	pekerja	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	4.00	bagus	95930	04/03/2025 09:45	Kepmen
95920	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25	SMA	pelajar	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95920	04/03/2025 09:32	Kepmen
95950	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	45-50	S2	pekerja	5	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	bagus	95950	04/03/2025 09:45	Kepmen
95930	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25	S1	pelajar	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95930	04/03/2025 11:00	Kepmen
95960	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	L	25-45	S2	pekerja	4	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	bagus	95960	05/03/2025 15:00	Kepmen
95920	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25	SMA	pelajar	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95920	04/03/2025 14:24	Kepmen
95980	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	P	25-45	S1	pekerja	5	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	bagus	95980	07/03/2025 16:00	Kepmen
95970	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	L	25-45	S2	pekerja	5	3.00	4.00	3.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	bagus	95970	07/03/2025 12:00	Kepmen
95940	4	2025	Spdm	Beral	Beral		P	L	45-50	S2	pekerja	5	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	bagus	95940	07/03/2025 11:00	Kepmen

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan



14 Oktober 2025, Peningkatan pemahaman admin pengelola jurnal tentang kecepatan dan ketepatan layanan informasi jurnal sesuai standar pelayanan.



September 2025, Peningkatan pemahaman melalui publikasi media sosial

Penyebaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2025 melalui whatsapp



SKM Oktober 2025



SKM Desember 2025

Penyebaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2025 melalui media sosial

Instagram	
Facebook	
TikTok	
X	

Penyebaran hasil Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV 2025 melalui media sosial

Instagram	
Facebook	
TikTok	
X	