



KEMENTERIAN
KELAUTAN DAN
PERIKANAN



EKONOMI BIRU UNTUK
INDONESIA EMAS



2 0 2 6

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

BALAI BESAR RISET SOSIAL EKONOMI
KELAUTAN DAN PERIKANAN

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2026
PERIODE TRIWULAN I



BALAI BESAR RISET SOSIAL EKONOMI KELAUTAN DAN PERIKANAN
BADAN PENYULUHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2026

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 I Tahun 2026 (Januari s.d. Maret). 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 Maret 2026
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.....	15

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 IV Tahun 2025 dan Triwulan I Tahun 2026	11
Tabel 5. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Triwulan I 2026.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rekap SKM per UPP	6
Gambar 2. Rekap SKP per Layanan	7
Gambar 3. Tren Nilai IKM pada Tahun 2026 per Unsur Layanan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat.....	16
Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data.....	17
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan	18
Lampiran 4. Penyebaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat TW I 2026 melalui Media Sosial	18
Lampiran 5. Penyebaran Hasil Survei Kepuasan Masyarakat TW I 2026 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 I Tahun 2026 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 I Tahun 2026 dilakukan mulai bulan Januari s.d. Maret 2026. 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 I Tahun 2026 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 I Tahun 2026 dengan total 15 (tiga puluh satu) responden, menghasilkan Nilai Indeks 91,11 (**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)



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 I	KUP
		NI	
U1	Persyaratan	3,80	Sangat Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,73	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian	3,60	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	3,80	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,53	Sangat Baik
U6	Respon dari aplikasi	3,53	Sangat Baik
U7	Penggunaan fitur aplikasi	3,67	Sangat Baik
U8	Kualitas isi/konten	3,60	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,53	Sangat Baik
Nilai Interval		3,64	Sangat Baik
Nilai Interval Konversi		91,11	Sangat Baik
Mutu Pelayanan		A	
Kinerja Unit Pelayanan		SANGAT BAIK	

Hasil SKM menunjukkan bahwa persyaratan, biaya/tarif merupakan unsur pelayanan yang tertinggi dari IKM sedangkan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, respon aplikasi dan penanganan pengaduan, saran dan masukan penyelesaian menjadi unsur nilai terendah. Oleh Sebab itu perlu dilakukan rencana tindaklanjut 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 I Tahun 2026, 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 **3,73 (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 (Sangat 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 (Sangat 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 **3,53 (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 **3,53 (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 **3,60 (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 **3,53 (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 produk spesifikasi jenis pelayanan, respon aplikasi dan penanganan pengaduan, saran dan masukan penyelesaian. 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	Produk spesifikasi jenis pelayanan; respon aplikasi; dan penanganan pengaduan, saran dan masukan penyelesaian	Publikasi digital terkait perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah	1. Tim humas BBRSEKP	1 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 2026

Berdasarkan Gambar 3, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik periode Triwulan I tahun 2026 BBRSEKP masih dalam skala sangat baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan 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 I tahun 2026 sebesar **91,11** sedangkan nilai IKM pada periode sebelumnya Triwulan IV tahun 2025 sebesar **93,89**. Perbandingan nilai ini mengalami penurunan sebesar 2,78 point (Tabel 4).

Tabel 4.
Perbandingan Nilai IKM pada Triwulan IV Tahun 2025 dan Triwulan I Tahun 2026

Unsur Pelayanan		Triwulan IV 2025	KUP	Triwulan I 2026	KUP
		NI		NI	
U1	Persyaratan	3,80	Sangat Baik	3,80	Sangat Baik
U2	Sistem, mekanisme dan prosedur	3,87	Sangat Baik	3,73	Sangat Baik
U3	Waktu penyelesaian	3,60	Sangat Baik	3,60	Sangat Baik
U4	Biaya/ tarif	3,80	Sangat Baik	3,80	Sangat Baik
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,87	Sangat Baik	3,53	Sangat Baik
U6	Respon dari aplikasi	3,80	Sangat Baik	3,53	Sangat Baik
U7	Penggunaan fitur aplikasi	3,67	Sangat Baik	3,67	Sangat Baik
U8	Kualitas isi/konten	3,67	Sangat Baik	3,60	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,73	Sangat Baik	3,53	Sangat Baik
Nilai Interval		3,76	Sangat Baik	3,64	Sangat Baik
Nilai Interval Konversi		93,89	Sangat Baik	91,11	Sangat Baik
Mutu Pelayanan		A		A	
Kinerja Unit Pelayanan			SANGAT BAIK		SANGAT BAIK

Berdasarkan Tabel 4, dapat diketahui bahwa rata-rata unsur pelayanan mengalami penurunan dibandingkan periode Triwulan IV tahun 2025. Namun terdapat tiga unsur seperti persyaratan dan biaya/tarif, nilai indeks masih bertahan di angka yang sama.

Pada periode SKM Triwulan I Tahun 2026 sudah menerapkan rekomendasi yang telah ditetapkan pada periode Triwulan IV Tahun 2025. Bukti tindak lanjut atas hasil rekomendasi periode sebelumnya seperti pada Tabel 5.

Tabel 5. Realisasi Rencana Tindak Lanjut Triwulan IV 2025

No	Unsur Layanan	Rencana Tindak Lanjut	Realiasi	
1	Waktu Penyelesaian;	Publikasi terbit jurnal sesuai jadwal terbit	1. Tim Data dan Informasi BBRSEKP 2. Tim Pengelola Publikasi Jurnal Ilmiah BBRSEKP	 Koordinasi dengan tim editorial

BAB VI. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Publik Balai Besar Riset Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan pada Triwulan I Tahun 2026 secara umum dipersepsikan **SANGAT BAIK** oleh masyarakat pengguna layanan. Hal ini terlihat dari nilai Survei Kepuasan Masyarakat/Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh sebesar **91,11**.

Perbandingan Nilai IKM Triwulan IV 2025 vs Triwulan I 2026

1. Nilai Interval Konversi (IKM Total)

- Triwulan IV: 93,89 (Sangat Baik)
- Triwulan I: 91,11 (Sangat Baik)

 Terjadi **penurunan sebesar 2,78 poin**.

2. Unsur Pelayanan

- U1 (Persyaratan): 3,80 → 3,80 (0)
- U2 (Sistem, mekanisme & prosedur): 3,87 → 3,73 (-0,13)
- U3 (Waktu Penyelesaian): 3,60 → 3,60 (0)
- U4 (Biaya/tarif): 3,80 → 3,80 (0)
- U5 (Produk spesifikasi jenis pelayanan): 3,87 → 3,53 (-0,33)
- U6 (Respon dari aplikasi): 3,80 → 3,53 (-0,27)
- U7 (Penggunaan fitur aplikasi): 3,67 → 3,67 (0)
- U8 (Kualitas isi/konten): 3,67 → 3,60 (-0,07)
- U9 (Penanganan pengaduan, saran & masukan): 3,73 → 3,64 (-0,09)

 Ringkasan Eksekutif

Secara keseluruhan, kinerja pelayanan publik tetap berada pada kategori **Sangat Baik**. Meskipun demikian, terdapat penurunan skor indeks secara umum jika dibandingkan dengan periode sebelumnya (TW IV 2025).

- **Skor IKM TW I 2026:** 91,11
- **Status:** Sangat Baik
- **Tren:** Menurun sebesar **2,78 poin** dari periode sebelumnya (93,89).

 Analisis Unsur Pelayanan

Berdasarkan rincian 9 unsur pelayanan (U1-U9), kita dapat membagi kinerja menjadi tiga kategori utama:

1. Kinerja yang Stabil (Tetap)

Ada tiga poin yang berhasil dipertahankan konsistensinya dengan selisih 0:

- **U1 (Persyaratan):** Masyarakat merasa syarat layanan masih konsisten.
- **U3 (Waktu Penyelesaian):** Ketepatan waktu tetap terjaga.
- **U4 (Biaya/Tarif):** Transparansi biaya tidak mengalami perubahan persepsi.
- **U7 (Fitur Aplikasi):** Kemudahan fitur aplikasi dinilai masih sama baiknya.

2. Area yang Mengalami Penurunan (Perlu Perhatian)

Penurunan total indeks (2,78 poin) dipicu oleh merosotnya skor pada beberapa poin berikut:

- **U5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan):** Penurunan paling tajam (-0,33). Ini mengindikasikan adanya ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan output layanan yang diterima.
- **U6 (Respon dari Aplikasi):** Mengalami penurunan -0,27. Ada indikasi sistem digital atau aplikasi mengalami perlambatan atau kurang responsif dibandingkan sebelumnya.
- **U2 (Sistem, Mekanisme & Prosedur):** Turun -0,13, menunjukkan alur birokrasi mungkin dirasakan sedikit lebih rumit.
- **U9 (Penanganan Pengaduan):** Turun -0,11, menandakan respon terhadap keluhan kurang secepat periode lalu.
- **U8 (Kualitas Isi/Konten):** Turun sedikit sebesar -0,07 (asumsi koreksi dari data teks -0,7 menjadi -0,07 untuk keselarasan skala).

Rekomendasi Strategis

Melihat tren penurunan ini, meskipun predikat masih "Sangat Baik", diperlukan langkah mitigasi agar nilai tidak terus merosot di triwulan berikutnya:

1. **Evaluasi Produk Layanan (U5):** Melakukan kaji ulang terhadap standar output layanan.
2. **Optimalisasi Infrastruktur IT (U6):** Melakukan pengecekan server atau *update* sistem pada aplikasi pelayanan untuk meningkatkan kecepatan respon.
3. **Penyederhanaan Alur (U2):** Meninjau kembali apakah ada prosedur baru di awal tahun 2026 yang membuat masyarakat merasa proses menjadi lebih panjang.
4. **Penguatan Manajemen Pengaduan (U9):** Mempercepat *response time* terhadap kanal bantuan atau saran yang masuk.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat

The screenshot shows a web browser window with the URL `psip.kkp.go.id/slm/u/u/133`. The page title is "Survei Kepuasan Masyarakat" and the subtitle is "Unit: Balai Besar Riset Sosial Ekonomi: Kufatan dan Perikanan".

Identifikasi

Waktu Isian:

IPK:

Data Responden

Form Survey:

Nama:

Jenis Kelamin: ☐ Perempuan ☐ Laki-laki

Jenis Kelamin Lain:

Umur: ☐ 1-10 Tahun ☐ 11-20 Tahun ☐ 21-30 Tahun ☐ 31-40 Tahun ☐ 41-50 Tahun ☐ 51-60 Tahun ☐ 61-70 Tahun ☐ 71-80 Tahun ☐ 81-90 Tahun ☐ > 90 Tahun

Pendidikan: ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan: ☐ Buruh ☐ Petani ☐ Peternak ☐ Petugas ☐ Lainnya

Penutupian

Salah satu di antara beberapa hal yang harus diisi dengan benar adalah:

Lampiran 2. Hasil Pengolahan Data

Data detail 50KM untuk Triwulan 1 tahun 2026

[illegible]

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan



Koordinasi dengan tim editorial



Maret 2026, Publikasi terkait penetapan tarif BLU Publikasi Jurnal Ilmiah BBRSEKP



Maret 2026, Publikasi terkait peningkatan akreditasi Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan



Januari 2026, Publikasi Maklumat
Pelayanan Publik 2026

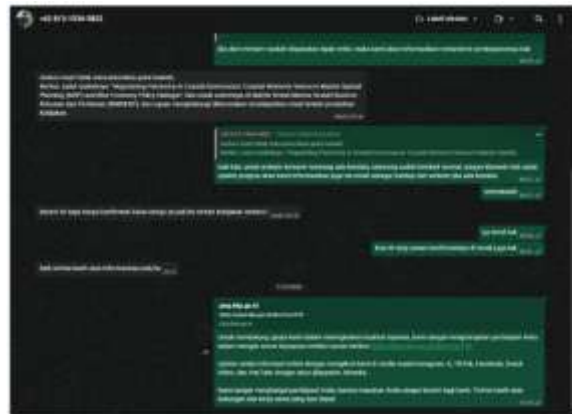


Video terkait dengan prinsip dan moto pelayanan publik BBRSEKP

Penyebaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 melalui whatsapp



SKM Januari 2026



SKM Februari 2026

Penyebaran Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 melalui media sosial

Instagram	  
Facebook	
TikTok	
X	

Penyebaran Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I 2026 melalui media sosial

Instagram	 
Facebook	
TikTok	 
X	