



**KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK
KELAUTAN DAN PERIKANAN**

JALAN RAYA SETU NO. 70, CIPAYUNG JAKARTA TIMUR 13880
TELEPON (021)84998429, 84997969 FAKSIMILE (021) 84999360
LAMAM www.kkp.go.id SUREL bbp3kp@kkp.go.id

Nomor : B.434/BBP3KP/TU.140/IV/2025 18 April 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Perihal : Penyampaian Laporan SKM Triwulan I Tahun 2025

Yth. Sekretaris Ditjen PDSPKP
Jalan Merdeka Timur Nomor 16, Jakarta Pusat

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Validasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Kelautan dan Perikanan periode Triwulan I Tahun 2025 serta sebagai tindak lanjut memorandum Sekretaris Ditjen PDSPKP Nomor 1461/DJPDSPKP.1/TU.210/IV/2025 tanggal 17 April 2025 hal Penyampaian Hasil Validasi SKM Triwulan I Tahun 2025 Ditjen PDSPKP, bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan SKM Layanan Publik lingkup BBP3KP Triwulan I Tahun 2025.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak, diucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Rahmadi Sunoko

Tembusan :
Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan

**LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN PUBLIK LINGKUP BBP3KP
TRIWULAN I TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2025 untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

BBP3KP selaku unit pelaksana teknis (UPT) di lingkup Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, Kementerian Kelautan dan Perikanan pada tahun 2025 memberikan 4 jenis layanan publik berupa Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*), Pengujian Laboratorium Mutu Hasil Perikanan, Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI Sukarela dan SNI Wajib, serta Penerbitan SPPT SNI Wajib Tuna dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makerel dalam Kemasan Kaleng sesuai dengan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022.

Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat selaku pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan dan dapat menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di BBP3KP selaku unit kerja KKP. Semoga laporan ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi untuk mendorong UPP dalam melakukan peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik menuju pelayanan prima.

Jakarta, 18 April 2025

Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan,



Ditandatangani
Secara Elektronik

Rahmadi Sunoko

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan.....	6
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan I Tahun 2025.....	10
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....	11
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V. KESIMPULAN	14
LAMPIRAN.....	15
1. Kuesioner	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Tindak Lanjut TW IV TAHUN 2024	17

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 layanan wajib untuk melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan konsep pembangunan berkelanjutan serta untuk mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih tepat sasaran.

Dalam menjalankan amanat UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusunlah Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (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.

BBP3KP memberikan pelayanan publik kepada pengguna layanan berupa jasa Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*), jasa Pengujian Mutu Laboratorium, jasa Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI), dan jasa Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makarel dalam Kemasan Kaleng. Standar Pelayanan untuk masing-masing layanan tersebut telah ditetapkan melalui Kepdirjen PDSPKP Nomor 129 Tahun 2024 sehingga penting untuk dilakukan pemantauan pelaksanaan pelayanan publik melalui pengisian SKM secara rutin.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di BBP3KP, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 68 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.
- Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan.
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan KKP.
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 207 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.
- Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 129 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Lingkup Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan di Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan yang dilaksanakan pada periode Triwulan I Tahun 2025.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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 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.

BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup BBP3KP adalah tim Pelaksana Pelayanan Publik BBP3KP dan tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik WBK dan WBBM BBP3KP.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan I Tahun 2025 dilaksanakan secara elektronik menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan (Susan KKP) melalui tautan <https://ptspp.kkp.go.id/skm/s/u/179> yang disebarakan kepada pengguna layanan. Hal ini berdasarkan himbauan yang tertuang dalam Nota Dinas Plt. Kepala Pusat Data, Statistik dan Informasi Nomor 996/SJ.7/TU.210/III/2023 tanggal 31 Maret 2023. Penggunaan *tools* SKM ini merupakan upaya KKP dalam melakukan standarisasi kuesioner, metode pengambilan survei, efektifitas rekapitulasi dan perhitungan data hasil SKM pada seluruh UPP lingkup KKP.

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 Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM yaitu:

1. **Persyaratan (U1):** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur (U2):** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian (U3):** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif (U4):** Biaya/tarif adalah 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 (U5):** 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. **Kompetensi pelaksana (U6):** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

7. **Perilaku pelaksana (U7):** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8):** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana (U9):** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi masing-masing responden. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dipandu oleh petugas pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dalam jangka waktu Triwulan I Tahun 2025 (bulan Januari s.d Maret 2025).

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden sama dengan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari pelayanan yang diberikan dalam satu triwulan yang sedang berjalan.

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan I Tahun 2025 jumlah total responden penerima layanan di BBP3KP adalah sebanyak 21 responden, dengan rincian untuk masing-masing layanan sebagai berikut :

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (<i>Cold Storage</i>)	6
2	Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium terkait Pelayanan Pemeriksaan/Uji Mutu Hasil Perikanan	10
3	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)	2
4	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makerel dalam Kemasan Kaleng	3
TOTAL RESPONDEN		21

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan profesi adalah sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	8	38%
		Perempuan	13	62%
2	Pendidikan	SD ke bawah	-	-
		SMP	-	-
		SMA	3	14%
		D1, D3, D4	-	-
		S1	12	57%
		S2	6	29%
3	Profesi	Wirausaha	-	-
		Pelaku Usaha KKP	3	14%
		Swasta	9	43%
		PNS	9	43%
		Pelajar	-	-

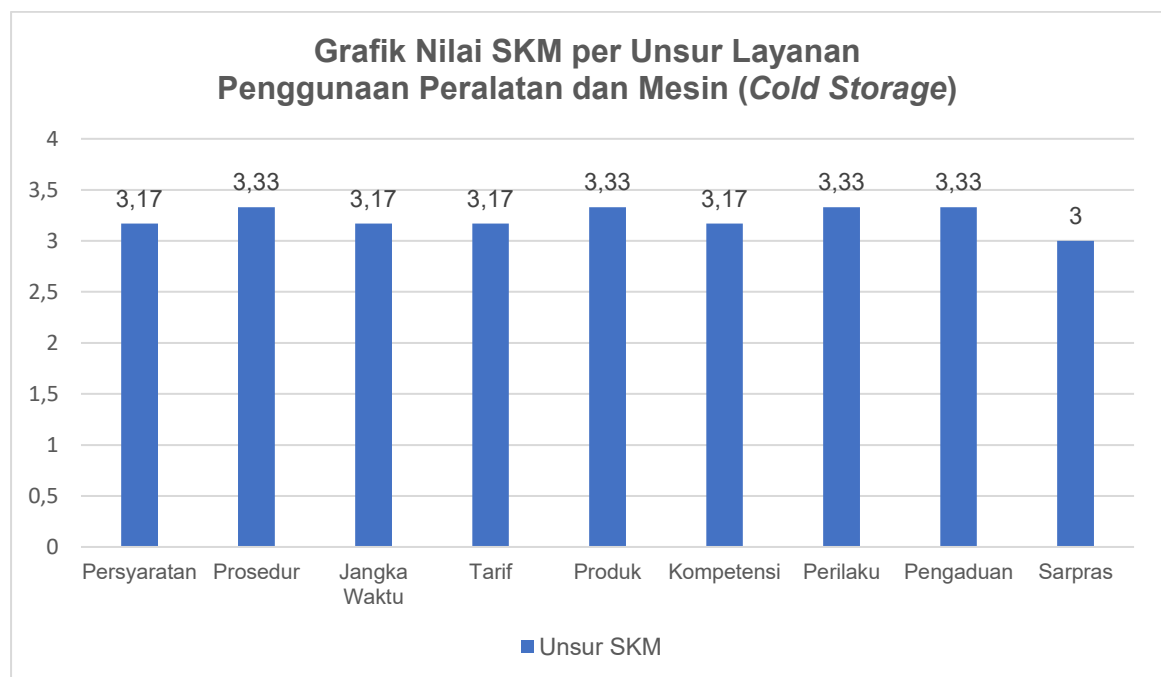
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

3.2.1 Layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*)

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*) menunjukkan bahwa nilai IKM Unit Layanan BBP3KP adalah sebesar 80,56 dengan predikat kategori B (Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,17	3,33	3,17	3,17	3,33	3,17	3,33	3,33	3,00
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	C
IKM Unit Layanan	80,56 (B, Baik)								



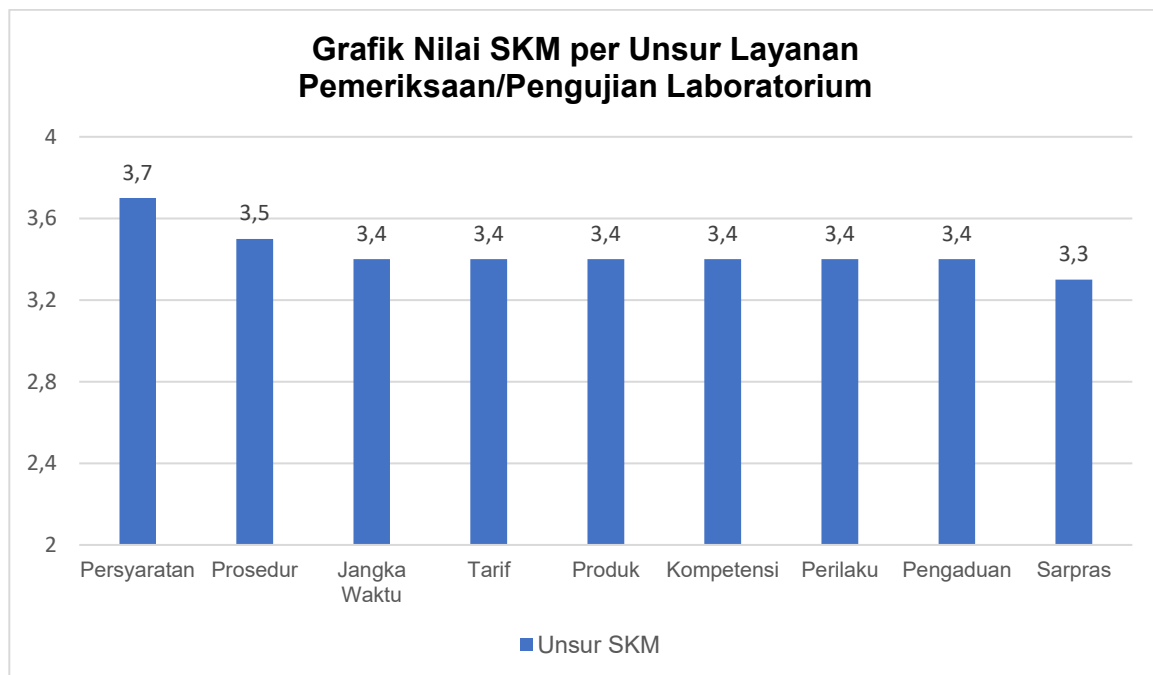
Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*)

3.2.2 Layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium Mutu Hasil Perikanan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium terkait Pelayanan Pemeriksaan/Uji Mutu Hasil Perikanan menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 85,83 dengan predikat kategori B (Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Pengujian Laboratorium

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,70	3,50	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,30
Kategori	A	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	85,83 (B, Baik)								



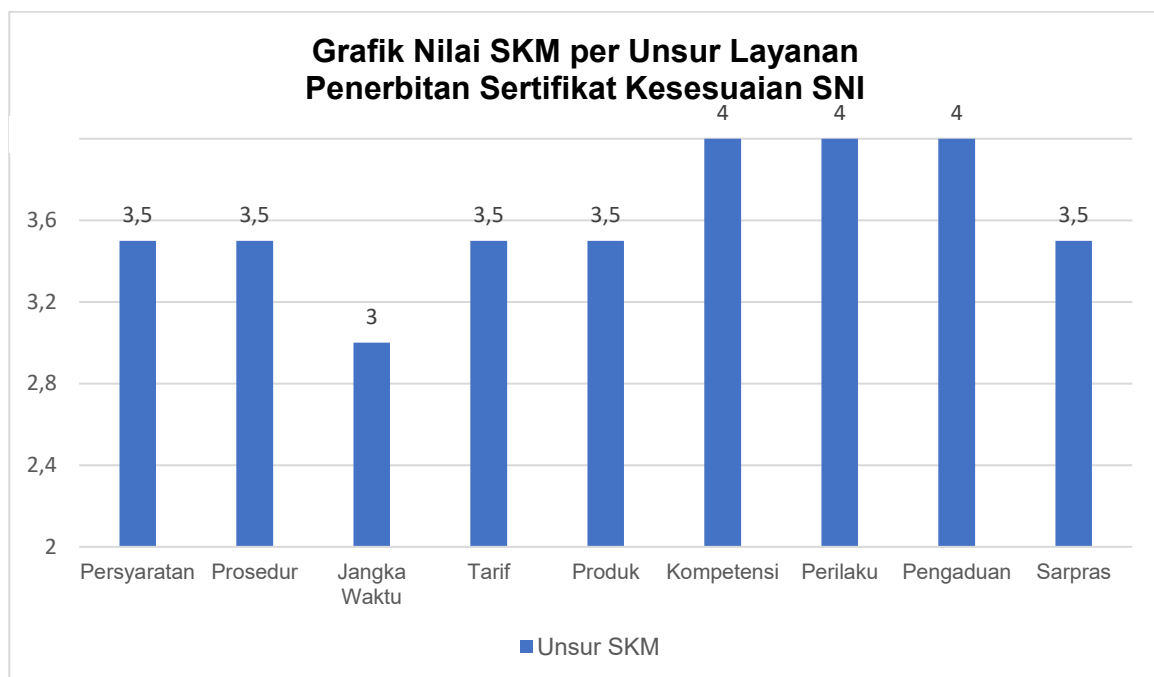
Gambar 2. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Pengujian Laboratorium

3.2.3 Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 90,28 dengan predikat kategori A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50
Kategori	B	B	C	B	B	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	90,28 (A, Sangat Baik)								



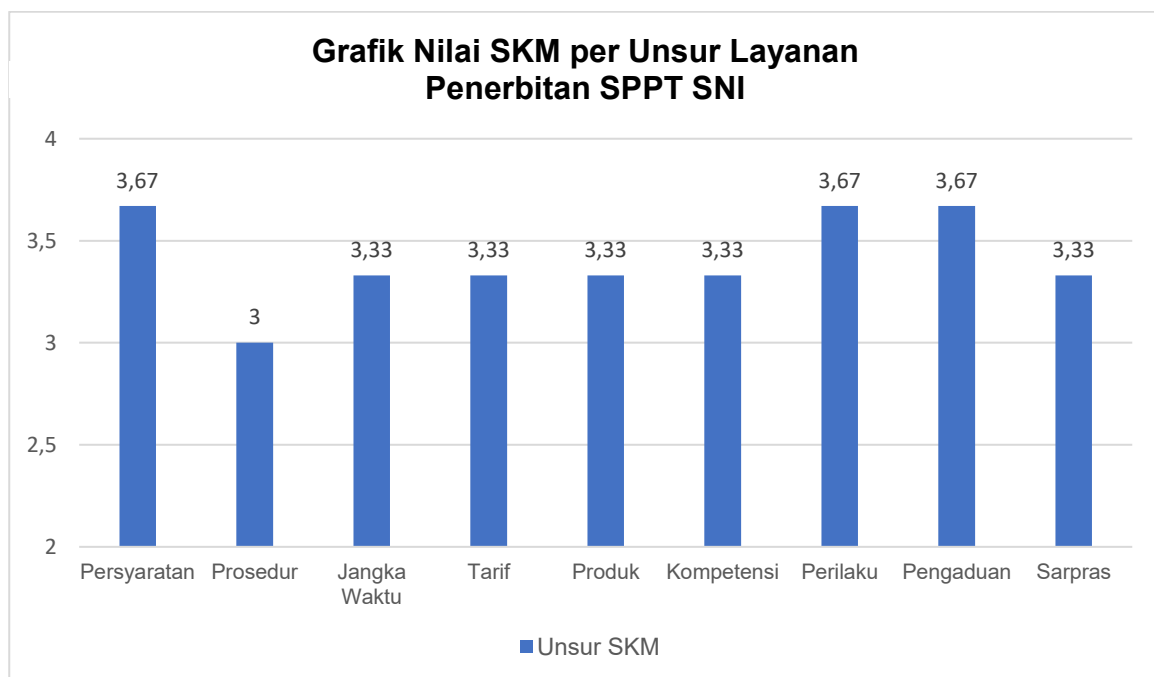
Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian

3.2.4 Layanan Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makarel dalam Kemasan Kaleng

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Penerbitan SPPT SNI menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 85,19 dengan predikat kategori B (Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan SPPT SNI

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,00	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33
Kategori	A	C	B	B	B	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	85,19 (B, Baik)								



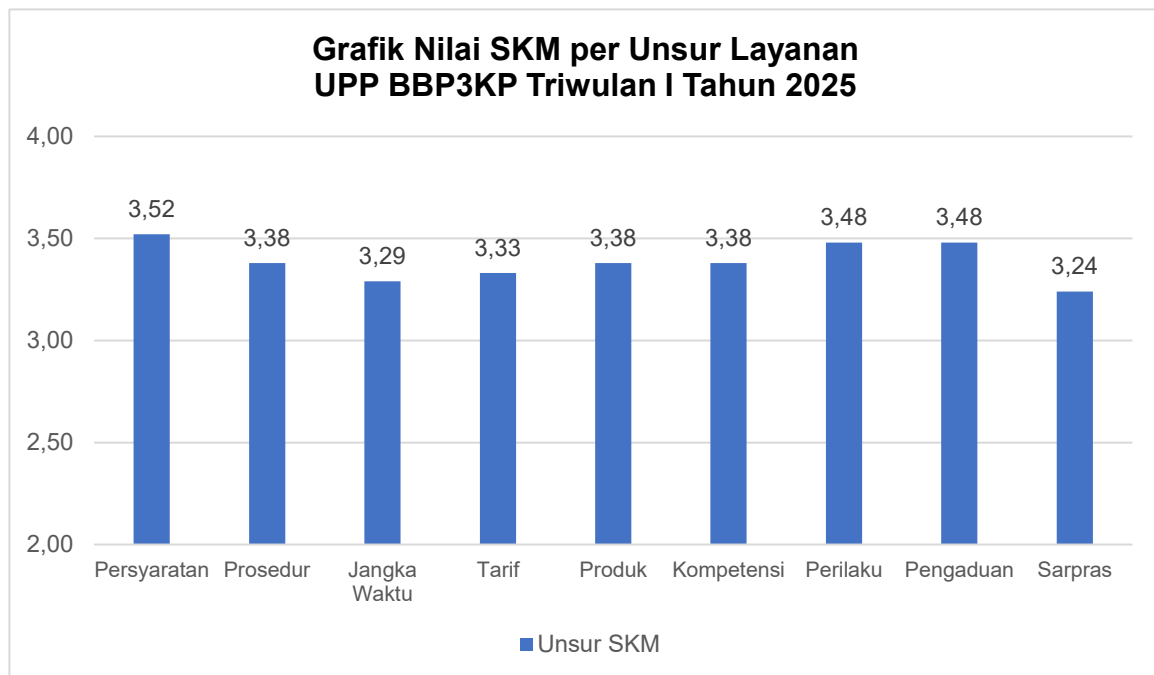
Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan SPPT SNI

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan I Tahun 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil SKM untuk seluruh layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP untuk periode Triwulan I Tahun 2025 dengan total jumlah responden sebanyak 21 adalah sebesar 84,66 dengan predikat kategori B (Baik), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai SKM per Unsur Pelayanan BBP3KP Triwulan IV 2024

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,52	3,38	3,29	3,33	3,38	3,38	3,48	3,48	3,24
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	84,66 (B, Baik)								



Gambar 4. Nilai SKM per Unsur Layanan UPP BBP3KP Triwulan IV Tahun 2024

BAB IV. ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil penilaian IKM untuk seluruh jenis layanan di BBP3KP pada bab sebelumnya (Tabel 4), maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan memiliki nilai 84,66 atau Kinerja Baik (B).

Tiga unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah dari responden adalah sebagai berikut:

1. Jangka Waktu (U3) – Nilai 3,29 (Baik)
2. Tarif (U4) – Nilai 3,33 (Baik)
3. Sarana dan Prasarana (U9) – Nilai 3,24 (Baik)

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2025 untuk layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP, terdapat beberapa permasalahan dan masukan/saran yang diberikan oleh pengguna layanan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Permasalahan dan Masukan/Saran per Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	PERMASALAHAN DAN MASUKAN/SARAN
1.	Penggunaan peralatan dan mesin (<i>Cold Storage</i>)	Biaya operasional CS Muara Baru setelah efisiensi anggaran hanya tersedia sampai dengan bulan Mei 2025
2.	Pemeriksaan/pengujian laboratorium	Jenis uji dan ketersediaan alat agar bisa lebih lengkap lagi.
3.	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI	Hasil selalu terlambat karena hasil uji laboratorium yang lambat.
4.	Penerbitan SPPT SNI	Perlu keragaman dengan instansi lain seperti BPOM PMR terutama mengenai hasil validasi penetrasi panas.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

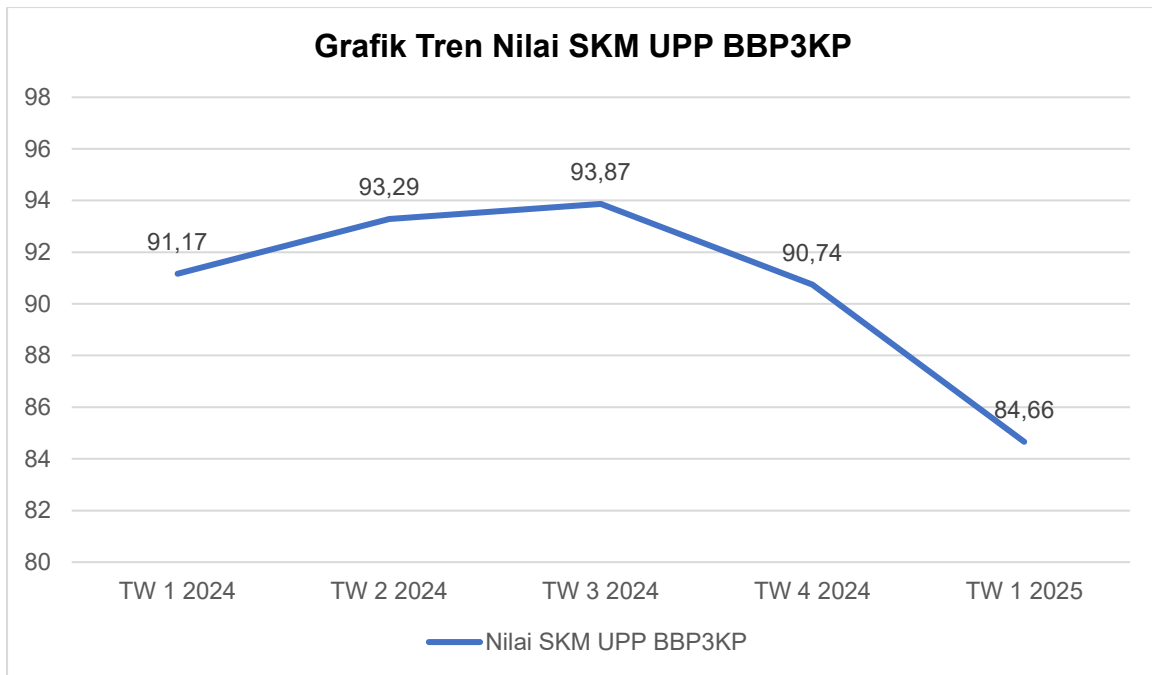
Rencana tindak lanjut untuk masing-masing unsur prioritas per jenis layanan publik BBP3KP ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Jangka Waktu (U3)	Melakukan uji coba Aplikasi BBP3KP Laboratory Apps untuk mempercepat dan mengotomatisasi layanan pengujian laboratorium.	TW 2 2025	Timja Pengujian
2.	Tarif (U4)	Mengusulkan relaksasi anggaran untuk membuka blokir biaya operasional CS atau mengusulkan skema pemanfaatan aset melalui sewa melalui <i>beauty contest</i>	TW 2 2025	Timja Dukman dan Timja PPU
3.	Sarana dan Prasarana (U9)	Mengusulkan peningkatan ruang lingkup dan optimalisasi layanan laboratorium pengujian	TW 2 2025	Timja Dukman dan Timja Pengujian

4.3 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 analisis 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan publik di BBP3KP berdasarkan hasil SKM hingga Triwulan I Tahun 2025 ditampilkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Grafik Tren Nilai SKM UPP BBP3KP Tahun 2025

Berdasarkan grafik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat penurunan nilai SKM BBP3KP dimana pelayanan yang diberikan berada pada kategori Baik (B) pada Triwulan 1 Tahun 2025 untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

BAB V. KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk layanan publik BBP3KP pada Triwulan I Tahun 2025 (periode Januari s.d Maret 2025) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada UPP BBP3KP untuk keseluruhan layanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik (B) dengan nilai SKM 84,66.
- Layanan publik BBP3KP yang mendapatkan nilai SKM dengan kategori A (Sangat Baik) adalah layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI.
- Layanan publik BBP3KP yang mendapatkan nilai SKM dengan kategori B (Baik) adalah layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium, layanan Penerbitan SPPT SNI, dan layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*).
- Unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah Jangka Waktu (U3), Tarif (U4), dan Sarana dan Prasarana (U9).

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat
Unit : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan
Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)

Data Responden

Waktu Survey	20-Oct-2023 16:21		
Nama	<input type="text"/>		
Jenis Usaha	<input type="radio"/> Perseorangan <input type="radio"/> Korporasi		
Jenis Kelamin/Gender	<input type="radio"/> Pria/Laki-laki <input type="radio"/> Wanita/Perempuan		
Usia	<input type="radio"/> < 25 Tahun <input type="radio"/> 25 s/d 45 Tahun <input type="radio"/> 46 s/d 60 Tahun <input type="radio"/> > 60 Tahun		
Pendidikan	<input type="radio"/> SD <input type="radio"/> SMP <input type="radio"/> SMA <input type="radio"/> D3 <input type="radio"/> S1 <input type="radio"/> S2 <input type="radio"/> S3		
Pekerjaan	<input type="radio"/> ASN <input type="radio"/> TNI/POLRI <input type="radio"/> Pelaku Usaha KKP <input type="radio"/> Pegawai Swasta <input type="radio"/> Wirausaha Non KKP <input type="radio"/> Pelajar / Mahasiswa		

Pertanyaan

1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai
2. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kemudahan prosedur** yang dijalani untuk mendapatkan layanan?
 Sangat Mudah
 Mudah
 Kurang mudah
 Tidak mudah
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian jangka waktu penyelesaian** pelayanan dengan yang diinformasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai
4. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesesuaian biaya** pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang **kesesuaian produk** pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan?
 Sangat sesuai
 Sesuai
 Kurang sesuai
 Tidak sesuai
6. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **kesigapan petugas pelayanan**?
 Sangat Cepat
 Cepat
 Kurang cepat
 Lambat
7. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **perilaku /kemampuan petugas pelayanan**?
 Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik
8. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai **layanan konsultasi dan pengaduan** yang tersedia (sarana pengaduan/kemudahan mengadukan lanjut)?
 Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kuualitas dan ketersediaan sarana dan prasarana** pelayanan di unit?
 Sangat baik
 Baik
 Kurang baik
 Tidak baik

Kesimpulan

Apakah petugas telah memberikan pelayanan secara prima (**sikap, keterampilan dan penampilan**)



Kritik dan Saran *¹ Harus diisi minimal 3 kata


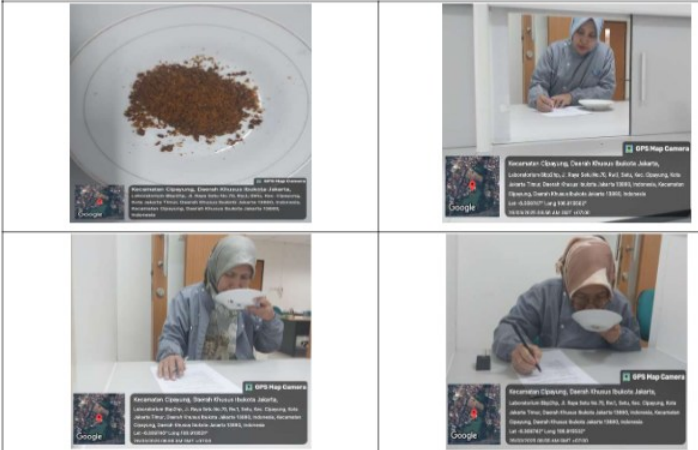
Submit Form


*1 Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**

2. Hasil Olah Data SKM

Nama Layanan		Nilai Rata-Rata									IKM
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Direktorat Pemberdayaan Usaha		3,62	3,46	3,62	3,77	3,77	3,62	3,62	3,77	3,69	3,66
1.	Penerbitan Perizinan Berusaha Subsektor Pemasaran Ikan	3,60	3,40	3,60	4,00	3,60	3,40	3,60	3,40	3,60	3,58
2.	Penerbitan Perizinan Berusaha Subsektor Pengolahan Ikan	3,63	3,50	3,63	3,63	3,88	3,75	3,63	4,00	3,75	3,71
Direktorat Pemasaran		3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50	3,50
1.	Penggunaan peralatan budidaya (aquarium/fiberglass/tenda pameran)	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
2.	Penggunaan tanah dan/atau bangunan untuk kegiatan perikanan dan menunjang kegiatan perikanan (ruangan/pameran)	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan		3,52	3,38	3,29	3,33	3,38	3,38	3,48	3,48	3,24	3,39
1.	Pelayanan penggunaan peralatan dan mesin (freezer/cold storage)	3,17	3,33	3,17	3,17	3,33	3,17	3,33	3,33	3,00	3,22
2.	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	4,00	4,00	4,00	3,50	3,61
3.	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna Dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makarel Dalam Kemasan Kaleng	3,67	3,00	3,33	3,33	3,33	3,33	3,67	3,67	3,33	3,41
4.	Pemeriksaan/pengujian laboratorium terkait pelayanan pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan	3,70	3,50	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,40	3,30	3,43
Nilai Rata-Rata		3,56	3,42	3,42	3,50	3,53	3,47	3,53	3,58	3,42	3,49
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ditjen PDSPKP Triwulan I Tahun 2025											87,27 (Baik)

3. Tindak Lanjut TW IV TAHUN 2024

NO	PERMASALAHAN	REKOMENDASI TINDAK LANJUT	HASIL TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT
1.	Perlu nya sosialisasi pentingnya sertifikasi produk bagi pelaku usaha umkm	Melakukan sosialisasi pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Layanan Publik Ditjen PDSPKP.	BBP3KP telah melakukan sosialisasi pelayanan sertifikasi produk KP melalui Penyelenggaraan Seri Webinar: SNI Produk Perikanan bertajuk SNI Didapat, UMKM Hebat pada 5 Maret 2025	 <p>BBP3KP telah menyelenggarakan webinar bertajuk SNI Didapat, UMKM Hebat pada 5 Maret 2025. Kegiatan ini bertujuan untuk mensosialisasikan kebijakan penerapan SNI pada produk perikanan serta kemudahan layanan sertifikasi bagi pelaku usaha. Webinar ini dibuka oleh Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan dan dihadiri oleh 1.340 peserta dari berbagai kalangan.</p>
2	Perlu nya peningkatan kompetensi bagi petugas layanan pengujian	Melaksanakan kegiatan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan (analisis lab) di tahun 2025	BBP3KP telah melakukan pemeliharaan Panelis Standar untuk Analisis Lab dan Verifikasi Metode Pengujian <i>S. aureus</i> dan organoleptik bagi analisis laboratorium	

NO	PERMASALAHAN	REKOMENDASI TINDAK LANJUT	HASIL TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT
3	Keterbatasan sarana dan prasarana serta perlunya pemeliharaan dan perbaikan di cold storage	Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di <i>Cold Storage</i> .	BBP3KP telah melaksanakan rapat Optimalisasi Pemanfaatan CS 1000 Ton pada 25 Maret 2025 dan pemeliharaan dan perbaikan sarpras CS secara rutin yang hasilnya disampaikan kepada Dirjen PDSPKP.	<div style="text-align: center;">  <p>KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN <small>JALAN RAYA SETU NO.70, CIPAYUNG JAKARTA TIMUR 13880</small> <small>TELEPON (021) 84996429, 84997969 FAX (021) 84999360</small> <small>LAMAN www.kkp.go.id SUREL bbp3kp@kkp.go.id</small></p> </div> <hr/> <p>Nomor : B.326/BBP3KP/KU.520/III/2026 26 Maret 2025 Sifat : Biasa Lampiran : 1 berkas Hal : Laporan <i>Cold Storage</i> Muara Baru</p> <p>Yth. Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan di Jakarta</p> <p>Bersama ini dengan hormat kami sampaikan laporan perkembangan <i>Cold Storage</i> (CS) 1000 Ton dan 2000 Ton Muara Baru per 26 Maret 2025 sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan publik yang tersedia di CS Muara Baru berupa gudang beku/CS, <i>plugging container</i>, penggunaan transportasi kendaraan/pengangkutan, ruang kemasan/ pengopakkan, ruang pengolahan, gudang kemasan, dan peminjaman ruang rapat. Pemberitahuan layanan disampaikan melalui website PPID KKP dan media sosial. 2. Persyaratan dan prosedur penggunaan layanan di CS Muara Baru mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal PDSPKP No. 24 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Lingkup Direktorat Jenderal PDSPKP. 3. Pengenaan tarif layanan di CS Muara Baru sesuai PP No. 85 Tahun 2021 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis PNPB yang berlaku pada KKP. 4. Penyimpanan ikan di CS Muara Baru seharusnya dalam bentuk ikan beku dan sudah dikemas dengan suhu -18°C. Hal ini sesuai dengan: <ol style="list-style-type: none"> a. PP No. 27 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Kelautan dan Perikanan, bahwa suhu penyimpanan produk beku yang mampu mempertahankan suhu pusat produk adalah -18°C. b. Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan No. 24 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan Lingkup Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan, bahwa ikan yang masuk ke dalam CS sudah dalam kondisi beku. c. Ikan beku yang dikemas dapat menggunakan master carton/plastik/karung. d. Alokasi besaran penyimpanan ikan yang diberikan kepada mitra CS disesuaikan dengan kapasitas yang tersedia. 5. Sarana utama yang digunakan di CS 1000 Ton dan 2000 Ton berupa palet besi/ kandang macan dan forklift. Jenis dan jumlah sarana dan prasarana CS secara lengkap pada Lampiran 1.