



**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](http://www.kkp.go.id) SUREL [bbp3kp@kkp.go.id](mailto:bbp3kp@kkp.go.id)

---

Nomor : B.706/BBP3KP/TU.140/VII/2025 8 Juli 2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : Satu Berkas  
Perihal : Penyampaian Laporan SKM Triwulan II 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 II Tahun 2025, bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan SKM Layanan Publik lingkup BBP3KP Triwulan II Tahun 2025.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama Saudara 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 II 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 II 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, 8 Juli 2025

Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan  
Produk Kelautan dan Perikanan,



Ditandatangani  
Secara Elektronik

Rahmadi Sunoko

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	1
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....</b>	<b>3</b>
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
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....</b>	<b>5</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan.....	6
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan II Tahun 2025.....	10
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	12
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V. KESIMPULAN .....</b>	<b>14</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>15</b>
1. Kuesioner .....	15
2. Hasil Olah Data SKM.....	16
3. Tindak Lanjut TW I TAHUN 2025 .....	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 II 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 II Tahun 2025 dilaksanakan secara elektronik menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan (Susan KKP) melalui tautan <https://pts.kkp.go.id/skm/s/u/179> yang disebarkan 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 II Tahun 2025 (bulan April s.d Juni 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 II Tahun 2025 jumlah total responden penerima layanan di BBP3KP adalah sebanyak 57 responden, dengan rincian untuk masing-masing layanan sebagai berikut :

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin ( <i>Cold Storage</i> )	9
2	Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium terkait Pelayanan Pemeriksaan/Uji Mutu Hasil Perikanan	28
3	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)	11
4	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makerel dalam Kemasan Kaleng	9
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>57</b>

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	24	42%
		Perempuan	33	58%
2	Pendidikan	SD ke bawah	-	-
		SMP	-	-
		SMA	13	23%
		D3	4	7%
		S1	34	60%
		S2	6	10%
3	Profesi	Wirausaha	1	2%
		Pelaku Usaha KKP	24	42%
		Swasta	16	28%
		PNS	14	24%
		Pelajar	2	4%

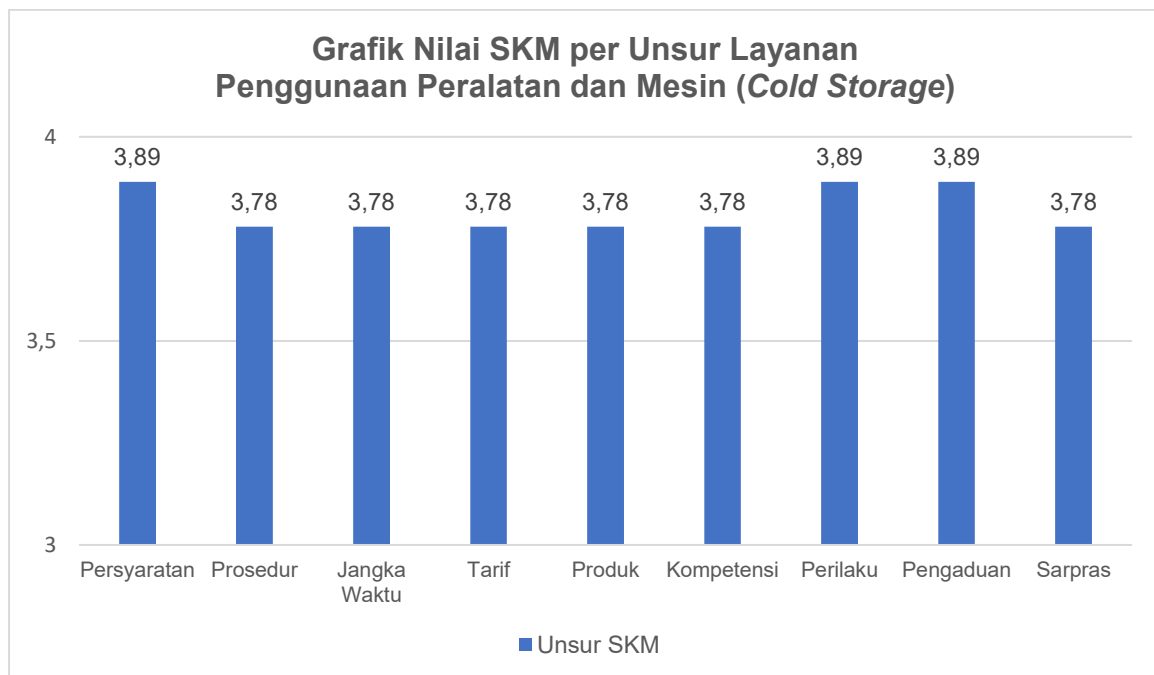
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

#### 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 95,37 dengan predikat kategori A (Sangat 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	3,89	3,78	3,78	3,78	3,78	3,78	3,89	3,89	3,78
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,37 (A, Sangat Baik)								



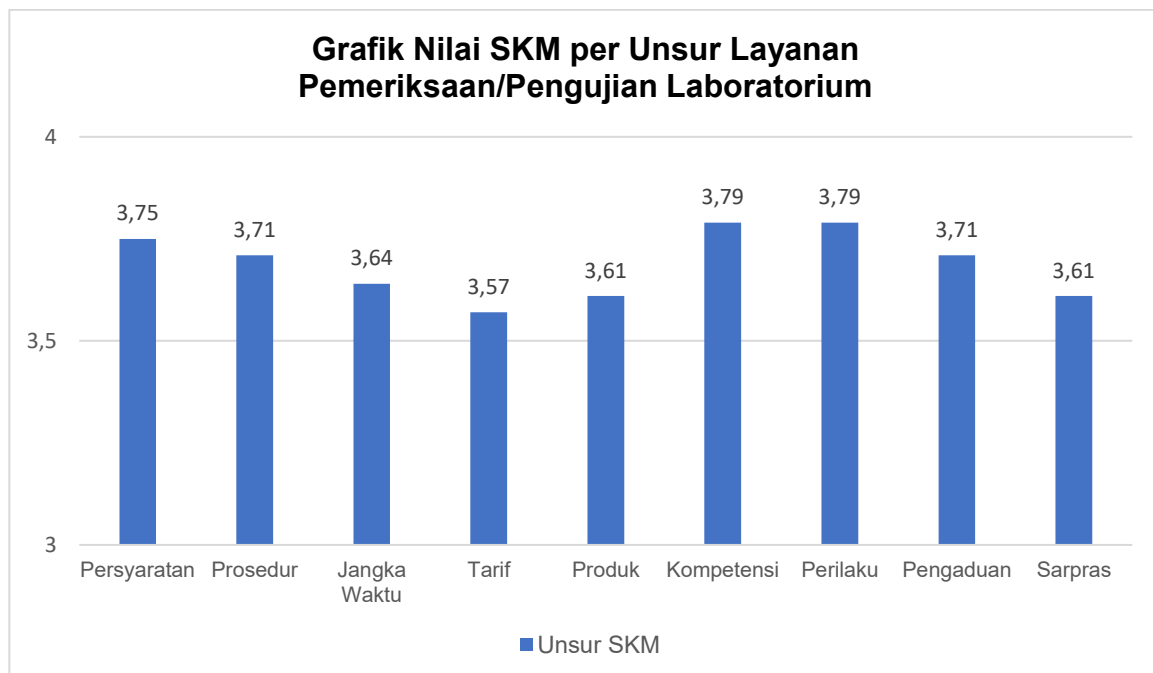
Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*)

### 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 92,16 dengan predikat kategori A (Sangat 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	3,75	3,71	3,64	3,57	3,61	3,79	3,79	3,71	3,61
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	92,16 (A, Sangat Baik)								



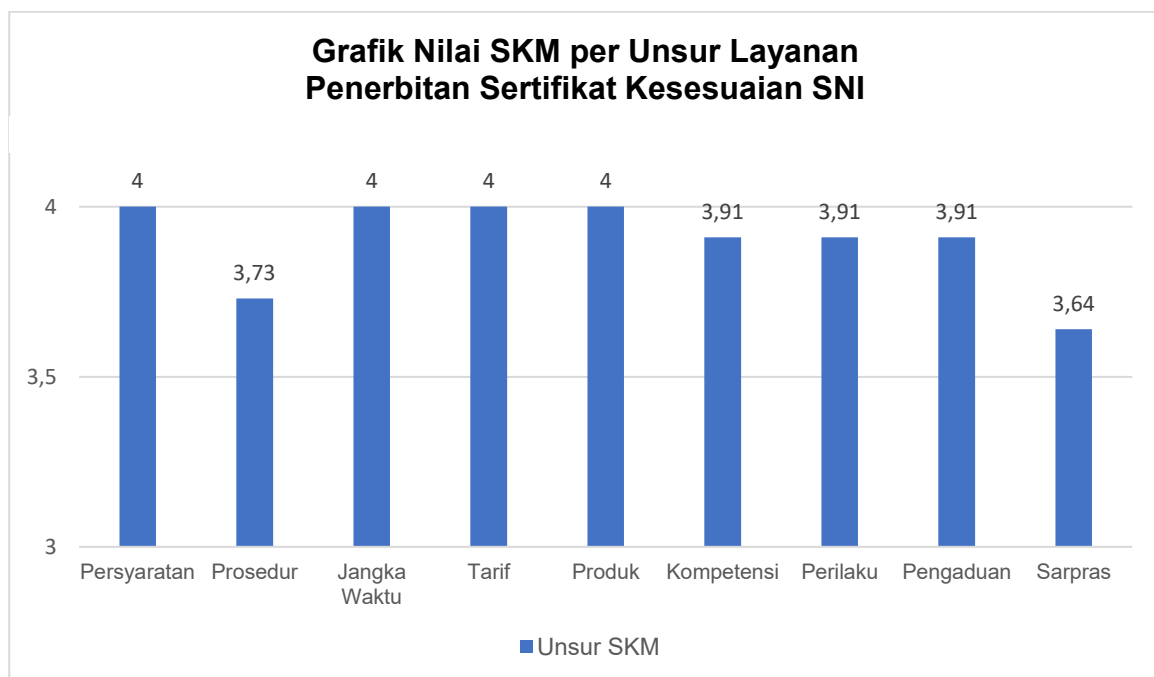
Gambar 2. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Pengujian Laboratorium

### 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 97,47 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
<b>IKM per unsur</b>	4,00	3,73	4,00	4,00	4,00	3,91	3,91	3,91	3,64
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>97,47 (A, Sangat Baik)</b>								



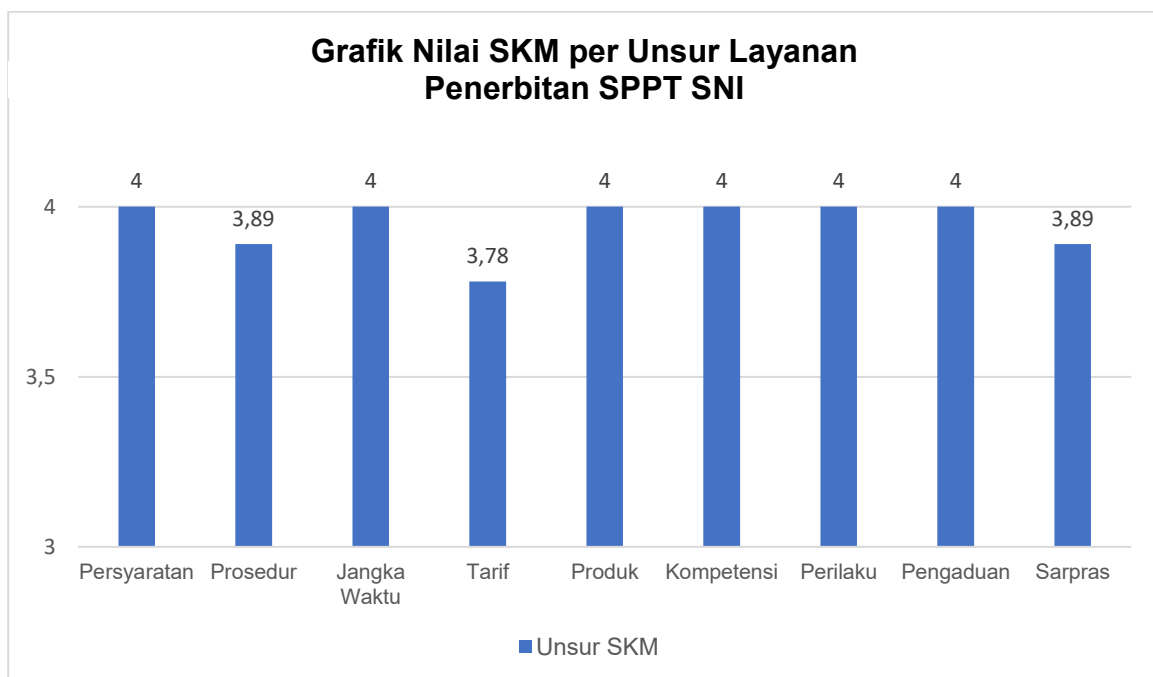
Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian

### 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 98,77 dengan predikat kategori A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan SPPT SNI

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	4,00	3,89	4,00	3,78	4,00	4,00	4,00	4,00	3,89
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>98,77 (A, Sangat Baik)</b>								



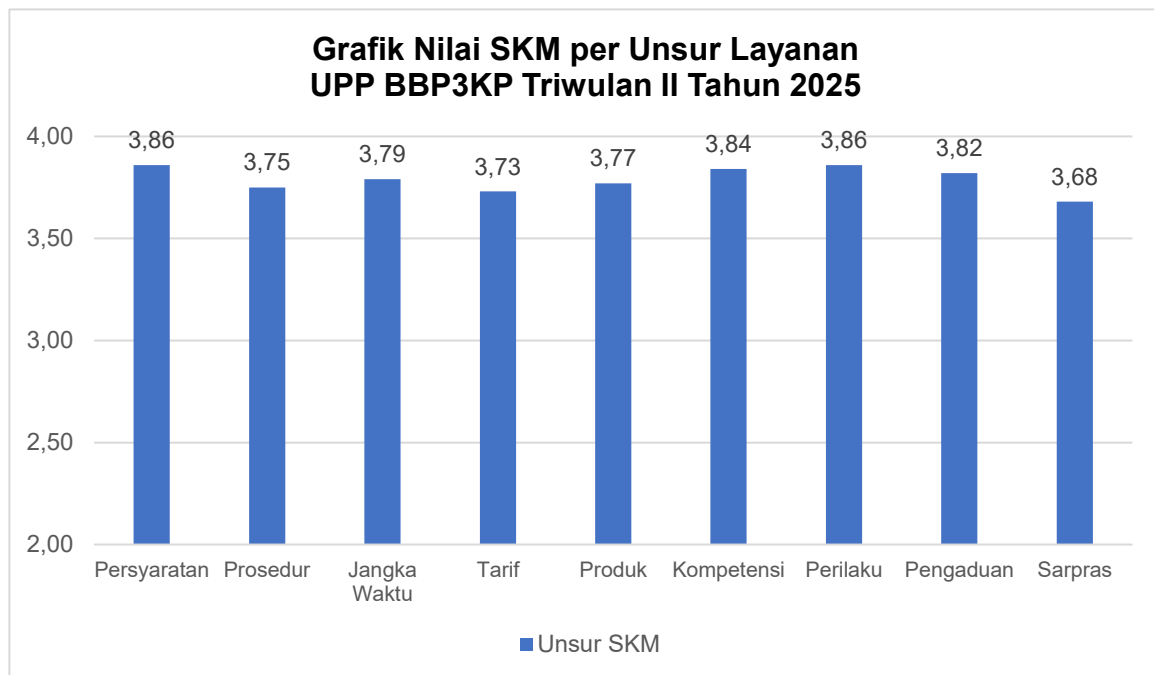
Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan SPPT SNI

### 3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil SKM untuk seluruh layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP untuk periode Triwulan II Tahun 2025 dengan total jumlah responden sebanyak 57 adalah sebesar 94,74 dengan predikat kategori A (Sangat Baik), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai SKM per Unsur Pelayanan BBP3KP Triwulan II 2025

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,86	3,75	3,79	3,72	3,77	3,84	3,86	3,82	3,68
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>94,74 (A, Sangat Baik)</b>								



Gambar 4. Nilai SKM per Unsur Layanan UPP BBP3KP Triwulan II Tahun 2025

## 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 94,74 atau Kinerja Sangat Baik (A).

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

1. Prosedur (U2) – Nilai 3,75 (Sangat Baik)
2. Tarif (U4) – Nilai 3,73 (Sangat Baik)
3. Sarana dan Prasarana (U9) – Nilai 3,68 (Sangat Baik)

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKM Triwulan II 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> )	a. Sarana dan prasarana yang ada agar lebih ditingkatkan. b. Waktu layanan agar bisa lebih fleksibel.
2.	Pemeriksaan/pengujian laboratorium	Standar ruangan laboratorium agar lebih ditingkatkan lagi (kebersihan, keamanan personal, dan penyediaan sarana dan prasarana lab).
3.	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI	Perlu mengirimkan surat pemberitahuan surveilan pertama kepada pengguna layanan.
4.	Penerbitan SPPT SNI	Perlu koordinasi dan penjadwalan lebih lanjut terkait surveilan pertama Luar Negeri untuk pengguna layanan yaitu PT Koin Bumi, PT Sumber Karya Sejati, dan PT Multi Alam Prima Rasa.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

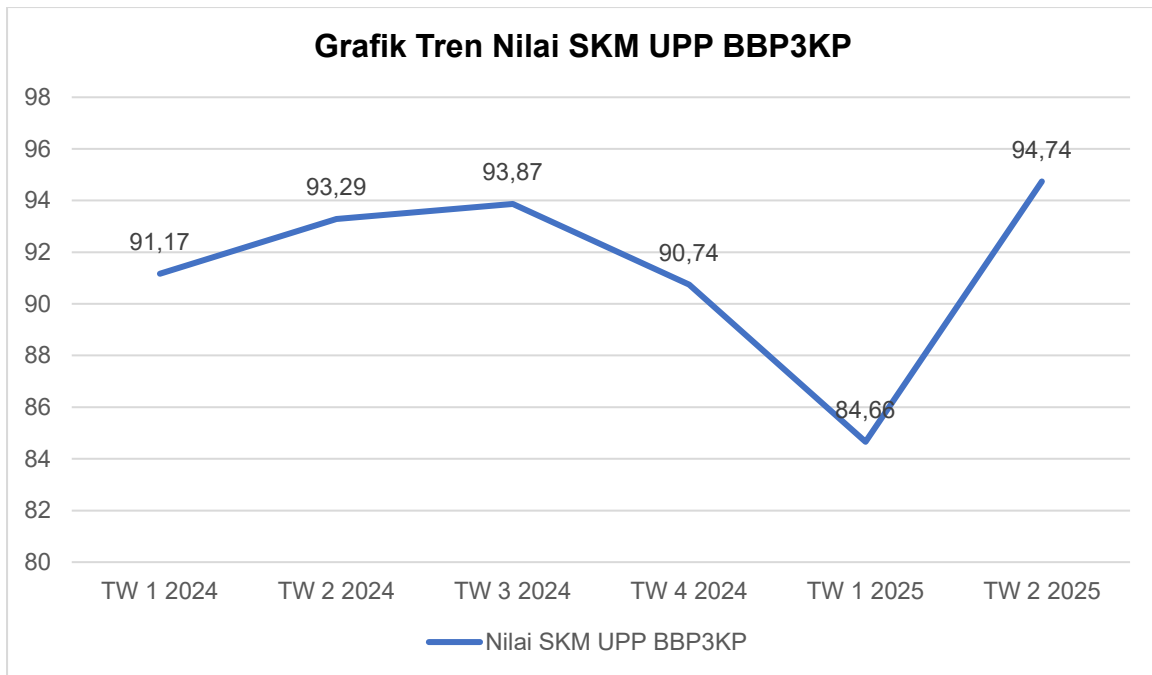
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Prosedur (U2)	Pengusulan revisi Standar Pelayanan untuk mengakomodir perubahan nama layanan publik dan produk layanan publik pada Kepmen-KP Nomor 20 Tahun 2025	TW 3 2025	Timja Dukman
2.	Tarif (U4)	Sosialisasi /publikasi tarif layanan kepada pengguna layanan melalui berbagai macam media	TW 3 2025	Timja Diseminasi
3.	Sarana dan Prasarana (U9)	Pembahasan Rencana Revitalisasi Sarana dan Prasarana Laboratorium, Perkantoran dan Fasilitas Pendukung Lainnya	TW 3 2025	Timja Dukman Timja Pengujian Tim PBJ BBP3KP

## 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 II Tahun 2025 ditampilkan pada Gambar 5.





Gambar 5. Grafik Tren Nilai SKM UPP BBP3KP Tahun 2025

Berdasarkan grafik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat peningkatan signifikan nilai SKM BBP3KP menjadi kategori Sangat Baik (A) pada Triwulan II 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 II Tahun 2025 (periode April s.d Juni 2025) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada UPP BBP3KP untuk keseluruhan layanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 94,74.
- Keseluruhan layanan publik BBP3KP mendapatkan nilai SKM dengan kategori A (Sangat Baik) dengan jumlah total responden 57 orang pengguna layanan.
- Unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah Prosedur (U2), 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

Jenis Usaha  
 Perseorangan  
 Korporasi

Jenis Kelamin/Gender  
 Pria/Laki-laki  
 Wanita/Perempuan

Usia  
 < 25 Tahun  
 25 s/d 45 Tahun  
 46 s/d 60 Tahun  
 > 60 Tahun

Pendidikan  
 SD  
 SMP  
 SMA  
 D3  
 S1  
 S2  
 S3

Pekerjaan  
 ASN  
 TNI/POLRI  
 Pelaku Usaha KKP  
 Pegawai Swasta  
 Wirausaha Non KKP  
 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 **\*) Harus diisi minimal 3 kata**

Submit Form

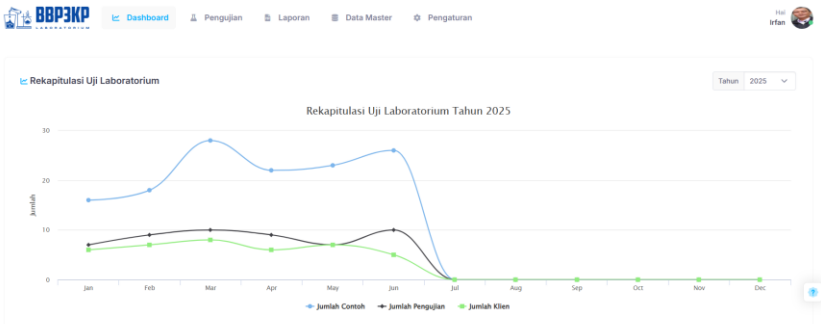

\*) Pastikan anda telah mengisi seluruh pertanyaan **sebelum submit**



## 2. Hasil Olah Data SKM

10 entries per page							PDS
Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden	
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	2	4.91	94.74	57	
djpbs	Direktorat Pemberdayaan Usaha	2025	2	4.93	91.30	15	
djpbs	Direktorat Pemasaran	2025	2	4.50	82.64	8	

10 entries per page							Search...									
Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	2	Pelayanan penggunaan peralatan dan mesin ( <i>freezer/cold storage</i> )	9	3.89	3.78	3.78	3.78	3.78	3.78	3.89	3.89	3.78	3.81	95.37
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	2	Pemeriksaan/pengujian laboratorium terkait pelayanan pemeriksaan/uji mutu hasil perikanan	28	3.75	3.71	3.64	3.57	3.61	3.79	3.79	3.71	3.61	3.69	92.16
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	2	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)	11	4.00	3.73	4.00	4.00	4.00	3.91	3.91	3.91	3.64	3.90	97.47
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	2	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna Dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makerel Dalam Kemasan Kaleng	9	4.00	3.89	4.00	3.78	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	3.95	98.77

### 3. Tindak Lanjut TW I TAHUN 2025

NO	PERMASALAHAN	REKOMENDASI TINDAK LANJUT	HASIL TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT
1.	Hasil Uji Laboratorium agar bisa lebih cepat	Melakukan uji coba Aplikasi BBP3KP Laboratory Apps untuk mempercepat dan mengotomatisasi layanan pengujian laboratorium	Layanan Pengujian BBP3KP telah memberikan layanan kepada pengguna layanan menggunakan Aplikasi BBP3KP Laboratory yang dapat diakses melalui tautan <a href="https://lab.bbp3kp.com">https://lab.bbp3kp.com</a>	 <p>Dashboard Rekap Pengujian April-Juni 2025</p>
2	Anggaran operasional Cold Storage Muara Baru pasca efisiensi tidak mencukupi kebutuhan hingga akhir tahun.	Optimalisasi pelayanan publik berupa pemanfaatan Barang Milik Negara (BMN) <i>Cold Storage</i> melalui pemanfaatan aset dengan KPKNL Jakarta II dan FGD Titik Kritis Penyusunan Perjanjian Sewa dengan Konsultan Hukum.	Telah terlaksananya <i>Focus Group Discussion (FGD) Pemanfaatan Cold Storage</i> 1000 Ton dan 2000 Ton Muara Baru dengan mengundang KPKNL, Setditjen PDS, Biro Keuangan, serta konsultan hukum pada akhir Juni 2025 dengan hasil rapat berupa rekomendasi pemanfaatan CS dengan mekanisme sewa. Rekomendasi telah disampaikan kepada Dirjen PDS	<p style="text-align: center;"><b>DOKUMENTASI</b></p>  <p>1. FGD Pemanfaatan CS 2.000 Ton dan CS 1.000 (Selasa, 1 Juli 2025) di Ruang Rapat Batari, BBP3KP Jakarta Timur</p> <p>2. FGD Tata Cara Sewa Menyewa Cold Storage (Jumat, 4 Juli 2025) di Ruang Rapat Batari, BBP3KP Jakarta Timur</p>

NO	PERMASALAHAN	REKOMENDASI TINDAK LANJUT	HASIL TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT
3	Keterbatasan ruang lingkup pengujian dan alat uji	Mengusulkan peningkatan ruang lingkup dan optimalisasi layanan laboratorium pengujian	Studi Banding Pengujian Garam Konsumsi Beriodium di BPMB Kementerian Perdagangan pada 16 Juni 2025.	
			Seminar Keselamatan Kerja dalam menggunakan <i>Biology Safety Cabinet (BSC)</i> , <i>Laminar Airflow (LAF)</i> , dan <i>Fume Hood (Lemari Asam)</i> berkolaborasi dengan PT Esco Bintang Indonesia pada 17 Juni 2025.	
			<i>In House Training</i> Pengujian Garam pada 23 Juni 2025.	