LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
LAYANAN PUBLIK LINGKUP BBP3KP
TRIWULAN IV TAHUN 2024

BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2024

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan anugerah sehingga penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2024 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 2024 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, 24 Januari 2025
Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan,

Ditandatangani
Secara Elektronik

Trisna Ningsih

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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 IV Tahun 2024 9
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM **10**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 11
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V. KESIMPULAN **13**
LAMPIRAN **14**
1. Kuesioner 14
2. Hasil Olah Data SKM 15
3. Tindak Lanjut TW III TAHUN 2024 17

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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 mengikutsertakan 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 Makerel 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

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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 IV Tahun 2024.

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.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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 IV Tahun 2024 dilaksanakan secara elektronik menggunakan Tools Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan (Susan KKP) melalui tautan https://ptsp.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 standardisasi 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**: 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 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. **Kompetensi pelaksana**: Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

7. **Perilaku pelaksana**: Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**: Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**: 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 IV Tahun 2024 (bulan Oktober s.d Desember 2024).

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.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan IV Tahun 2024 jumlah total responden penerima layanan di BBP3KP adalah sebanyak 30 responden, dengan rincian untuk masing-masing layanan sebagai berikut :

NO	JENIS LAYANAN	JUMLAH RESPONDEN
1	Pelayanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (C*old Storage*)	12
2	Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium terkait Pelayanan Pemeriksaan/Uji Mutu Hasil Perikanan	10
3	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)	8
4	Penerbitan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda Standar Nasional Indonesia (SPPT SNI) Wajib Tuna dalam Kemasan Kaleng, Sarden dan Makerel dalam Kemasan Kaleng	-
TOTAL RESPONDEN		**30**

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	7	23%
		Perempuan	23	77%
2	Pendidikan	SD ke bawah	1	3%
		SMP	2	7%
		SMA	8	27%
		D1, D3, D4	2	7%
		S1	15	50%
		S2	2	7%
3	Profesi	Wirausaha	10	33%
		Pelaku Usaha KKP	12	40%
		Swasta	5	17%
		PNS	2	7%
		Pelajar	1	3%

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

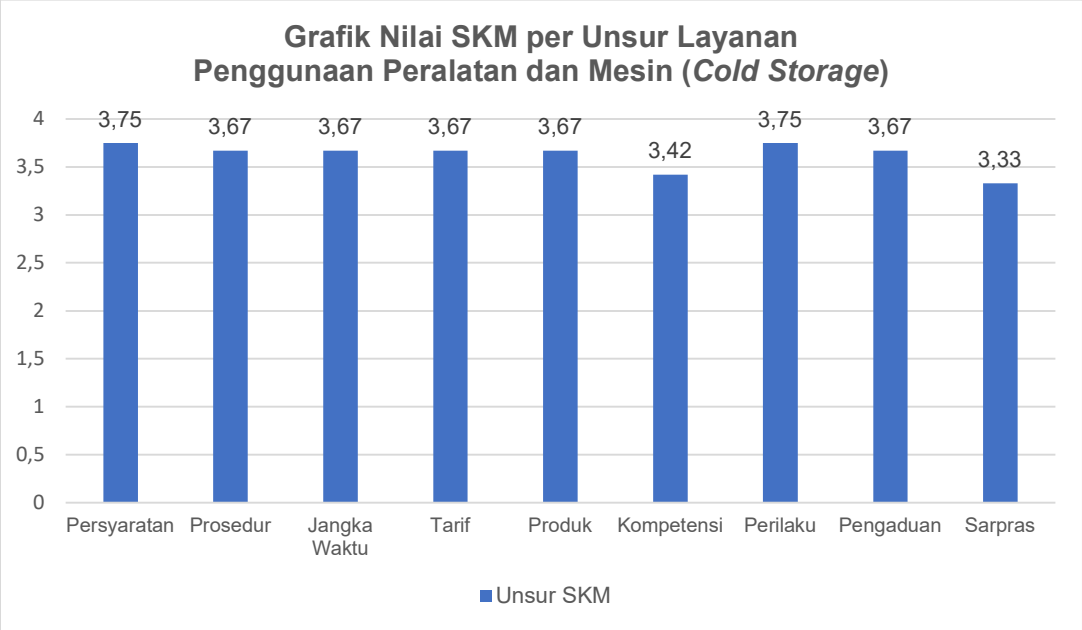
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

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 90,51 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	3,75	3,67	3,67	3,67	3,67	3,42	3,75	3,67	3,33
Kategori	A	A	A	A	A	B	A	A	B
IKM Unit Layanan	**90,51 (A, Sangat Baik)**								



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

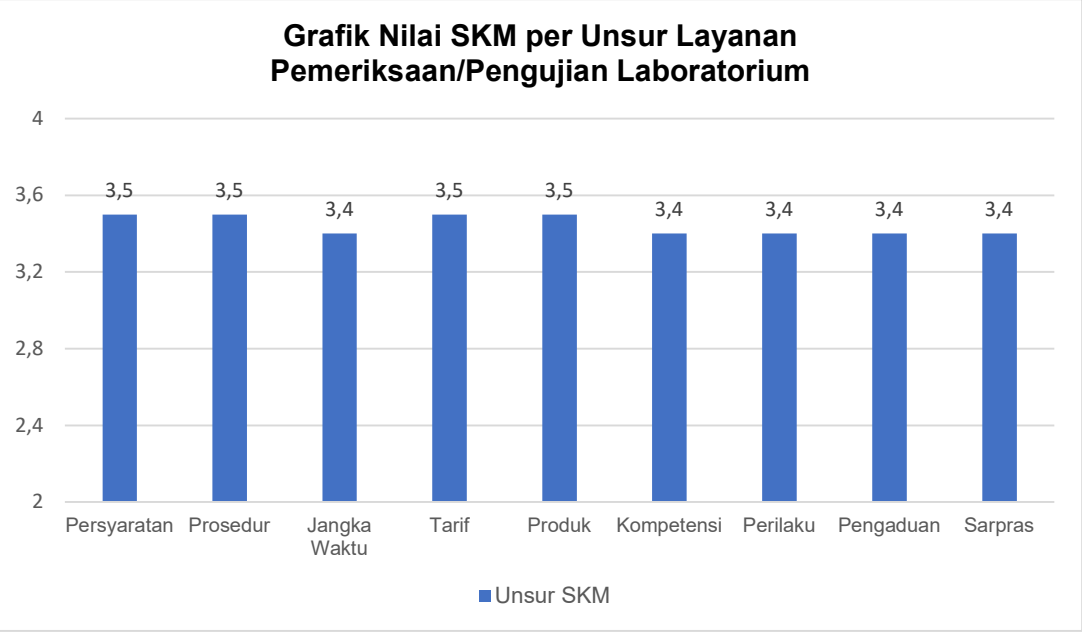
Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

3.2.2 Layanan Pemeriksaaan/Pengujian Laboratorium Mutu Hasil Perikanan

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap Layanan Pemeriksaaan/Pengujian Laboratorium terkait Pelayanan Pemeriksaan/Uji Mutu Hasil Perikanan menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 86,11 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	3,50	3,50	3,40	3,50	3,50	3,40	3,40	3,40	3,40
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	**86,11 (B, Baik)**								



Gambar 2. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Pengujian Laboratorium

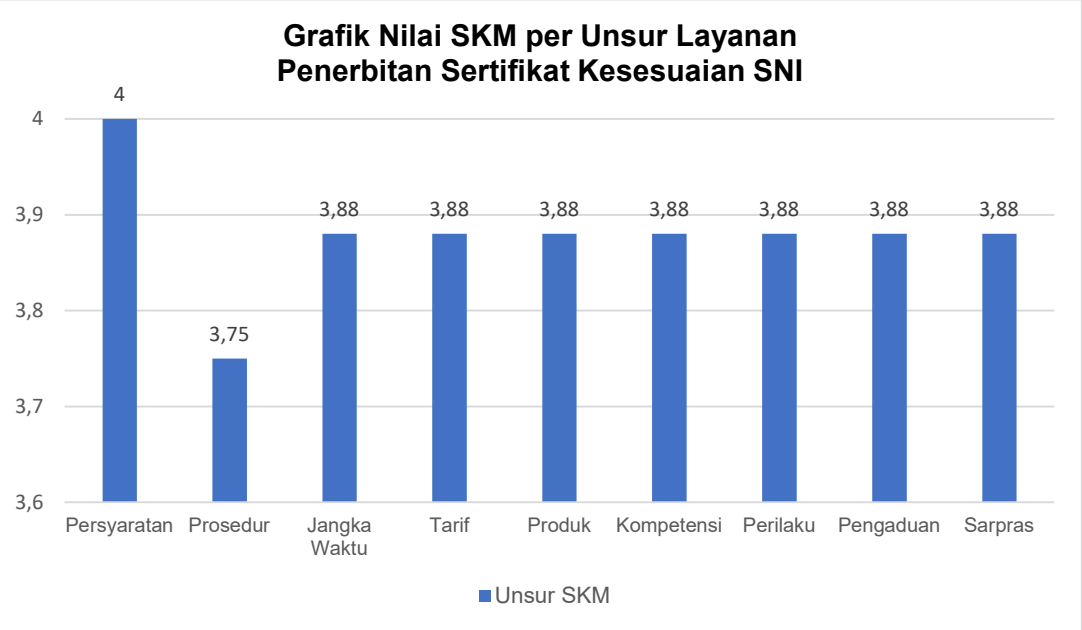
3.2.3 Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 96,88 dengan predikat kategori A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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	4,00	3,75	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88	3,88
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	**96,88 (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

Pada Triwulan IV Tahun 2024 tidak ada pelayanan SPPT SNI Wajib dikarenakan seluruh pengguna layanan yang menjadi klien LS-Pro BBP3KP Jakarta telah disertifikasi pada Triwulan III.

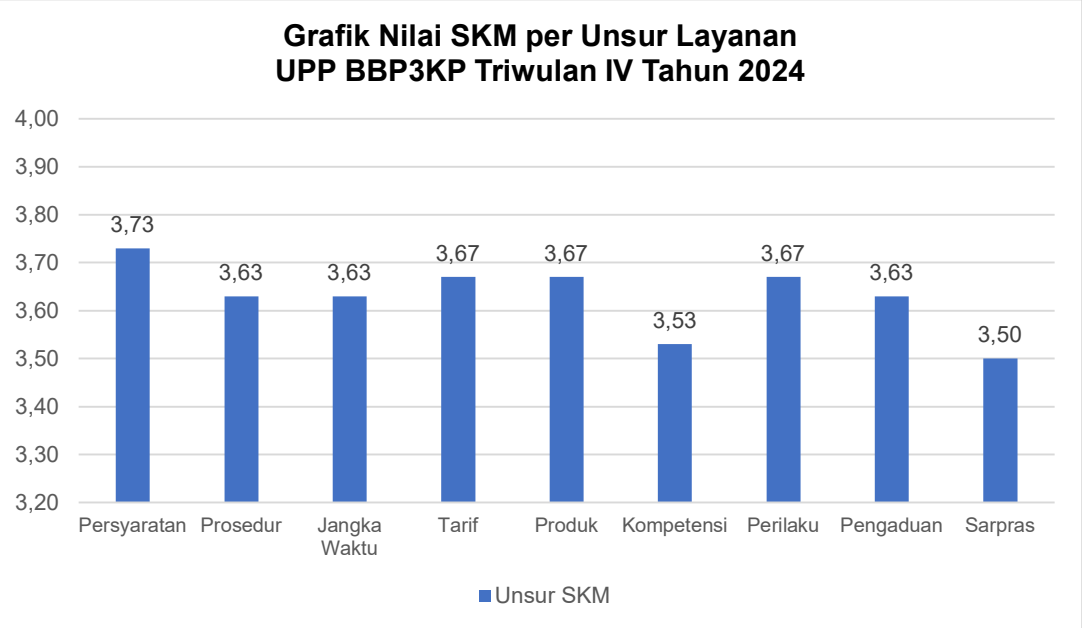
Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan IV Tahun 2024

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil SKM untuk seluruh layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP untuk periode Triwulan IV Tahun 2024 dengan total jumlah responden sebanyak 30 adalah sebesar 90,74 dengan predikat kategori A (Sangat 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	3,73	3,63	3,63	3,67	3,67	3,53	3,67	3,63	3,50
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B
IKM Unit Layanan	**90,74 (A, Sangat Baik)**								



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

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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 90,74 atau Kinerja Sangat Baik (A).

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

1. Jangka Waktu (U3) – Nilai 3,63 (Sangat Baik)
2. Kompetensi Pelaksana (U6) – Nilai 3,53 (Sangat Baik)
3. Sarana dan Prasarana (U9) – Nilai 3,50 (Baik)

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2024 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 (*Cold Storage*)	Keterbatasan sarana dan prasarana serta kurangnya kontrol dalam pengawasan keluar masuk barang.
2.	Pemeriksaan/pengujian laboratorium	Pelayanan memuaskan, keakuratan hasil uji agar dipertahankan.
3.	Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI	Pelayanan sangat baik. Petugas layanan agar membagikan dokumentasi kegiatan pada saat kunjungan lapang.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

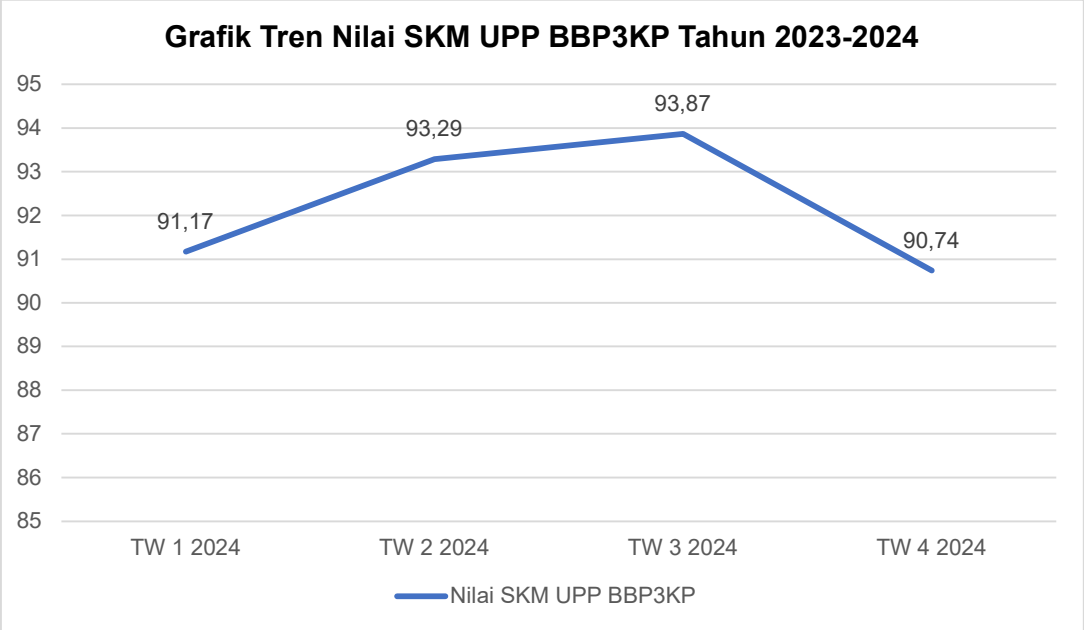
Tabel 6. Rencana Tindak Lanjut

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Jangka Waktu (U3)	Melakukan sosialiasi jangka waktu pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Layanan Publik Ditjen PDSPKP.	TW 1 2025	Timja Diseminasi
2.	Kompetensi Pelaksana (U6)	Menjadwalkan kegiatan peningkatan kompetensi bagi petugas layanan di tahun 2025	TW 1 2025	Timja Pengujian, Sertifikasi, PPU
3.	Sarana dan Prasarana (U9)	Melakukan pemeliharaan dan perbaikan sarana dan prasarana di Cold Storage.	TW 1 2025	Timja Dukman Pelaksana *Cold Storage*

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 IV Tahun 2024 ditampilkan pada Gambar 5.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN



Gambar 5. Grafik Tren Nilai SKM UPP BBP3KP Tahun 2024

Berdasarkan grafik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa meskipun pada Triwulan IV nilai SKM BBP3KP mengalami sedikit penurunan, pelayanan yang diberikan masih dikategorikan Sangat Baik (A) untuk Unit Penyelenggara Pelayanan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

BAB V. KESIMPULAN

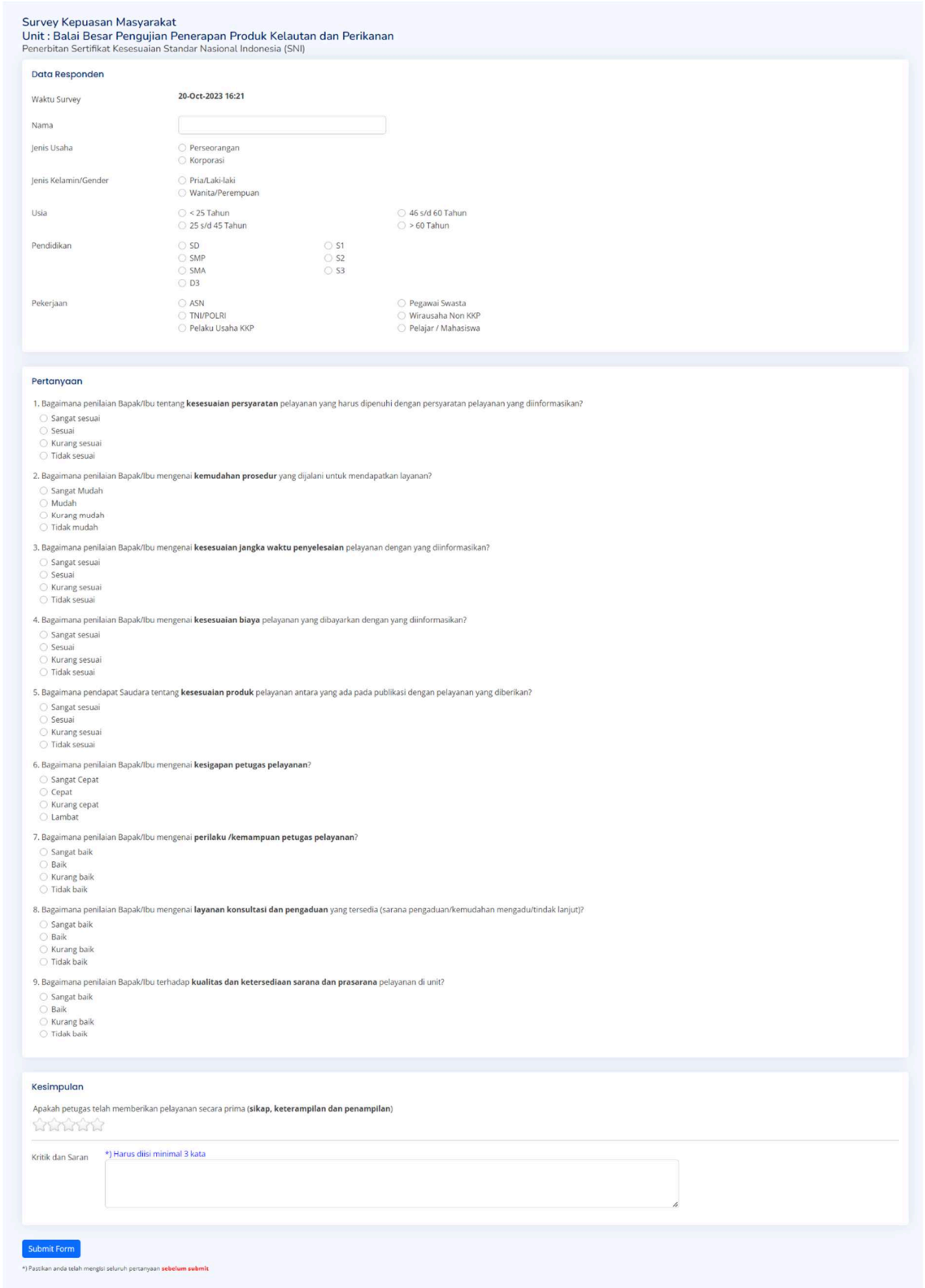
Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan IV Tahun 2024 (periode Oktober s.d Desember 2024), dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik pada UPP BBP3KP untuk keseluruhan layanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 90,74.
- Layanan publik BBP3KP yang mendapatkan nilai SKM dengan kategori A (Sangat Baik) adalah layanan Penggunaan Peralatan dan Mesin (*Cold Storage*) dan layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI.
- Layanan publik BBP3KP yang mendapatkan nilai SKM dengan kategori B (Baik) adalah layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium.
- Unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah Jangka Waktu (U3), Kompetensi Pelaksana (U6), dan Sarana dan Prasarana (U9).

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

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 mengadu/tindak lanjut)?
   ○ Sangat baik ○ Baik ○ Kurang baik ○ Tidak baik
9. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap **kualitas 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**

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR LAYANAN Triwulan IV Tahun 2024										
UNIT PELAYANAN	: BBBP3KP									
ALAMAT	: Jl. Raya Setu No.70, Cipayung, Jakarta Timur									
Tlp/Fax	: (021) 84998429, 84997969 Fax: (021) 84999360									
NO. RESP	**NILAI UNSUR PELAYANAN**									
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	3	3	3	3	3	2	3	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
19	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
20	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
21	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
SNilai/Unsur	112	109	109	110	110	106	110	109	105	
NRR / Unsur	3,733	3,633	3,633	3,667	3,667	3,533	3,667	3,633	3,500	
NRR Tertimbang / Unsur	0,414	0,403	0,403	0,407	0,407	0,392	0,407	0,403	0,389	*)
										3.626
										**)

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

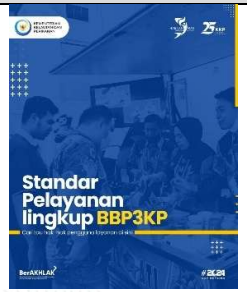
IKM Unit Pelayanan		90,74
Keterangan :		
- U1 s.d. U9	=	Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	=	Nilai rata-rata
- IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	=	Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	=	NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN	:	91.17
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	:	88,31 - 100,00
B (Baik)	:	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	:	65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 64,99

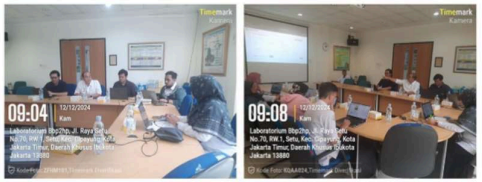
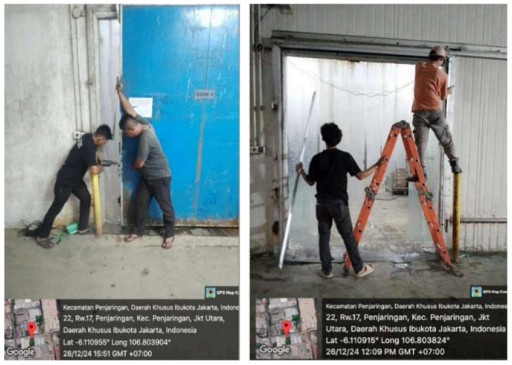
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan Pelayanan	3,73
U2	Prosedur Pelayanan	3,63
U3	Waktu Pelayanan	3,63
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,67
U5	Produk Layanan	3,67
U6	Kopetensi pelaksana/petugas	3,53
U7	Perilaku pelaksana/petugas	3,67
U8	Sarana dan Prasarana Layanan	3,63
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

3. Tindak Lanjut TW III TAHUN 2024

NO	PROGRAM/KEGIATAN	HASIL TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT
1.	Melakukan sosialisasi mengenai tarif layanan di BBP3KP.	Sosialisasi Mekanisme Penyimpanan Ikan di Cold Storage pada 4 November 2024. Sosialiasi Standar Pelayanan Lingkup PDSPKP melalui medsos pada 15 November 2024 Sosialisasi Jasa dan Layanan BBP3KP melalui medsos pada 17 Januari 2025	
2	Melakukan peningkatan kompetensi dan kesigapan pelaksana dalam memberikan layanan	Training Pelatihan Sertifikasi Mesin Pendingin pada 23 Desember 2024	

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN

NO	PROGRAM/KEGIATAN	HASIL TINDAK LANJUT	BUKTI TINDAK LANJUT
		Rapat kordinasi dan pembahasan Sistem Informasi Laboratorium Pengujian Produk Perikanan (SILP3) pada tanggal 19 Desember 2024	
		Rapat uji coba aplikasi sertifikasi online BBP3KP pada tanggal 5, 12 dan 24 Desember 2024 dengan PT Pesat Aghni Solusi.	 Dokumentasi Rapat Pembahasan Penyusunan Aplikasi Sertifikasi *Online*
3	Melakukan pengecekan dan perbaikan terhadap sarana di *cold storage*	• Perbaikan stopkontak anteroom • Penggantian selang forklift dan Lampu CS 2000 Ton • Pengecekan lift barang, lift penumpang • Perbaikan evaporator Room 6 CS 1000 Ton • Pemeliharaan forklift • Penambahan freon • Perbaikan pipa wastafel, pompa • Pemasangan palet besi baru • Pembersihan kondensor • Perbaikan plugging container	

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang dikeluarkan oleh BSrE, BSSN