



**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.564/BBP3KP/TU.140/X/2025 13 Oktober 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Penyampaian Laporan SKM Triwulan III 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 III Tahun 2025, bersama ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan SKM Layanan Publik lingkup BBP3KP Triwulan III Tahun 2025.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara diucapkan terima kasih.

Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan



Ditandatangani
Secara Elektronik

Rahmadi Sunoko

Tembusan:
Plt. Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TRIWULAN III
TAHUN 2025**



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
3.1 Jumlah Responden SKM.....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan	7
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan III Tahun 2025	12
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	15
4.3 Tren Nilai SKM	15
BAB V. KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner	18
2. Hasil Olah Data SKM.....	19
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM TW III TAHUN 2025.....	20

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 wajib 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 adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Sesuai KepMenKP No. 20 Tahun 2025, BBP3KP pada triwulan III tahun 2025 memberikan layanan jasa publik berupa [1] Penggunaan ruang pendingin, *freezer*, dan *cold storage*; [2] Penggunaan peralatan pengolahan; [3] Penggunaan transportasi; [4] Pemeriksaan/pengujian laboratorium; [5] Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela; [6] Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makarel dalam kemasan kaleng. Standar Pelayanan yang mengacu kepada KepMenKP tersebut masih dalam proses, (sampai dengan penyerahan revisi Standar Pelayanan untuk masing-masing layanan tersebut), sambil menunggu pelaksanaan FKP yang rencananya akan dilaksanakan akhir bulan Oktober. Sampai laporan ini dibuat, Standar Pelayanan masih di Kepdirjen PDSPKP Nomor 129 Tahun 2024. Berdasarkan KepMenKP tersebut, penting untuk dilakukan pemantauan pelaksanaan pelayanan publik melalui pengisian SKM secara rutin.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan BBP3KP sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Kelautan dan Perikanan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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 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.
- Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian 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 III 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 III Tahun 2025 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. 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 (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 III Tahun 2025 (bulan Juli s.d September 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 III Tahun 2025, jumlah total responden penerima layanan di BBP3KP adalah sebanyak 31 responden, dengan rincian untuk masing-masing layanan sebagai berikut :

NO	JENIS LAYANAN	PRODUK LAYANAN		JUMLAH RESPONDEN
1	Penggunaan ruang pendingin, <i>freezer</i> , dan <i>cold storage</i>	1	Penggunaan pembekuan (<i>freezer</i>)	0
		2	Penggunaan gedung beku (<i>cold storage</i>)	
		3	Penggunaan <i>plugging container</i>	
2	Penggunaan peralatan pengolahan	4	Penggunaan peralatan pengolahan	0
3	Penggunaan transportasi	5	Penggunaan transportasi kendaraan berpendingin/berefrigerasi	0
		6	Penggunaan transportasi pick up	
4	Pemeriksaan / pengujian laboratorium	7	Laporan hasil uji laboratorium	18
5	Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela	8	Sertifikat kesesuaian SNI sukarela	7
6	Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makarel dalam kemasan kaleng	9	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib tuna dalam kemasan kaleng	5
		10	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib sarden dan makarel dalam kemasan kaleng	1

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

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	9	29%
		Perempuan	22	71%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0%
		SMP	0	0%
		SMA	3	10%
		D3	2	6%
		S1	22	71%
		S2	4	13%
3	Profesi	Wirausaha	1	3%
		Pelaku Usaha KKP	9	29%
		Swasta	14	45%
		PNS	6	19%
		Pelajar	1	3%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

3.2.1 Penggunaan ruang pendingin, *freezer*, dan *cold storage*

Produk Layanan :

- Penggunaan pembekuan (*freezer*):
- Penggunaan gedung beku (*cold storage*)
- Penggunaan *plugging container*

Layanan untuk 3 produk layanan pada triwulan 3 sedang dalam proses perbaikan dan penataan operasional, sehingga belum dapat menerima permohonan penggunaan. Oleh karena itu, tidak ada SKM yang dilaksanakan untuk layanan ini.

3.2.2 Penggunaan peralatan pengolahan

Layanan penggunaan peralatan pengolahan di BBP3KP masih dalam proses revisi Kepdirjen 129 tahun 2024. Workshop di BBP3KP sedang dalam tahapan proses perbaikan ruangan yaitu perbaikan lantai, dinding, AC dan sarana lainnya sehingga belum dapat melayani pengguna layanan secara on site. Setelah perbaikan selesai maka pengguna layanan dapat menggunakan peralatan pengolahan secara on site dan out site.

3.2.3 Penggunaan transportasi

Produk Layanan :

- a. Penggunaan transportasi kendaraan berpendingin/berefrigerasi
- b. Penggunaan transportasi pickup

Layanan penggunaan transportasi pada triwulan 3 sedang dalam proses perbaikan dan penataan operasional, sehingga belum dapat menerima permohonan penggunaan. Oleh karena itu, tidak ada SKM yang dilaksanakan untuk layanan ini.

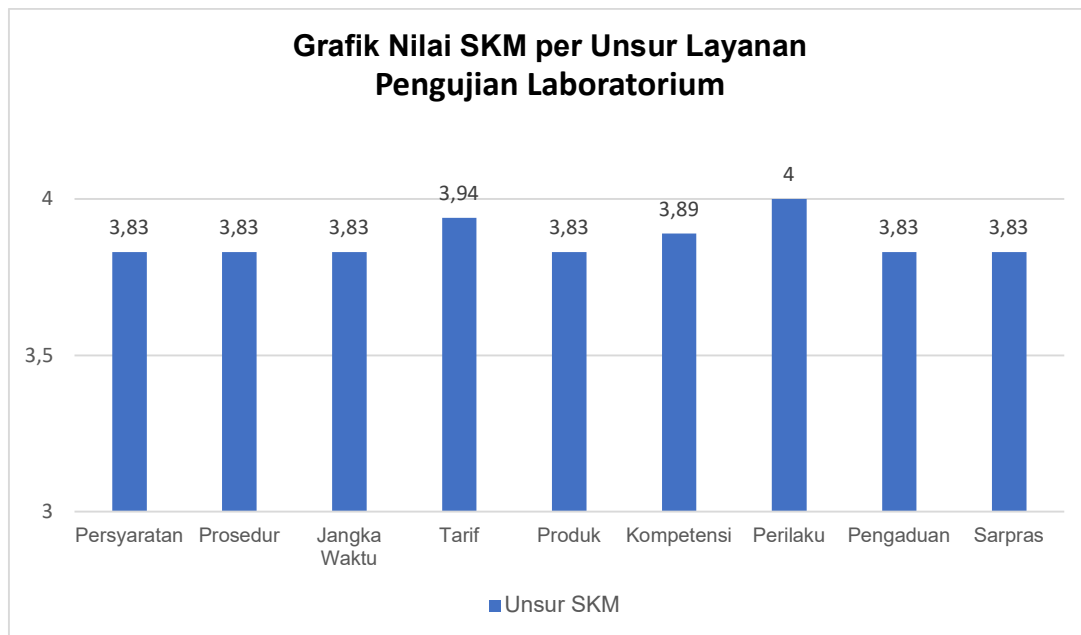
3.2.4 Pemeriksaan/pengujian laboratorium

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap produk layanan Laporan hasil uji laboratorium menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 96.76 dengan predikat kategori A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Pengujian Laboratorium

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.83	3.83	3.83	3.94	3.83	3.89	4.00	3.83	3.83
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	96.76 (A, Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Pengujian Laboratorium



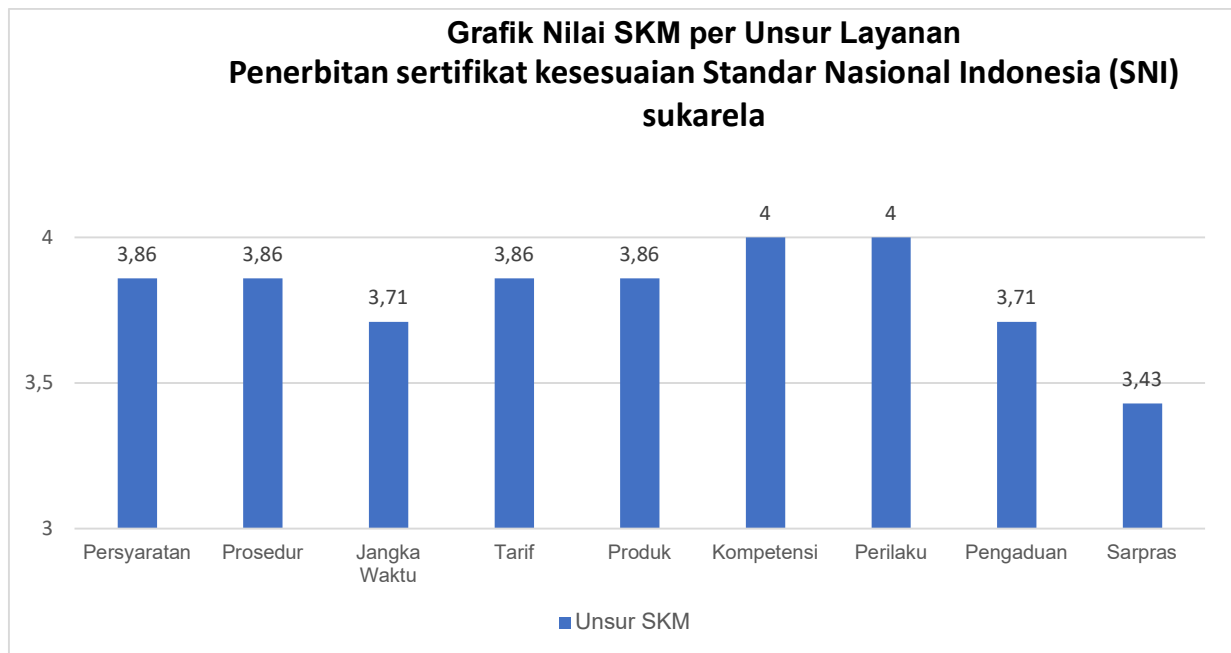
3.2.5 Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap produk layanan Sertifikat kesesuaian SNI sukarela menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 95.24 dengan predikat kategori **A (Sangat Baik)** sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.86	3.86	3.71	3.86	3.86	4.00	4.00	3.71	3.43
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95.24 (A, Sangat Baik)								

Gambar 2. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela



3.2.6 Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makerel dalam kemasan kaleng

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap produk layanan:

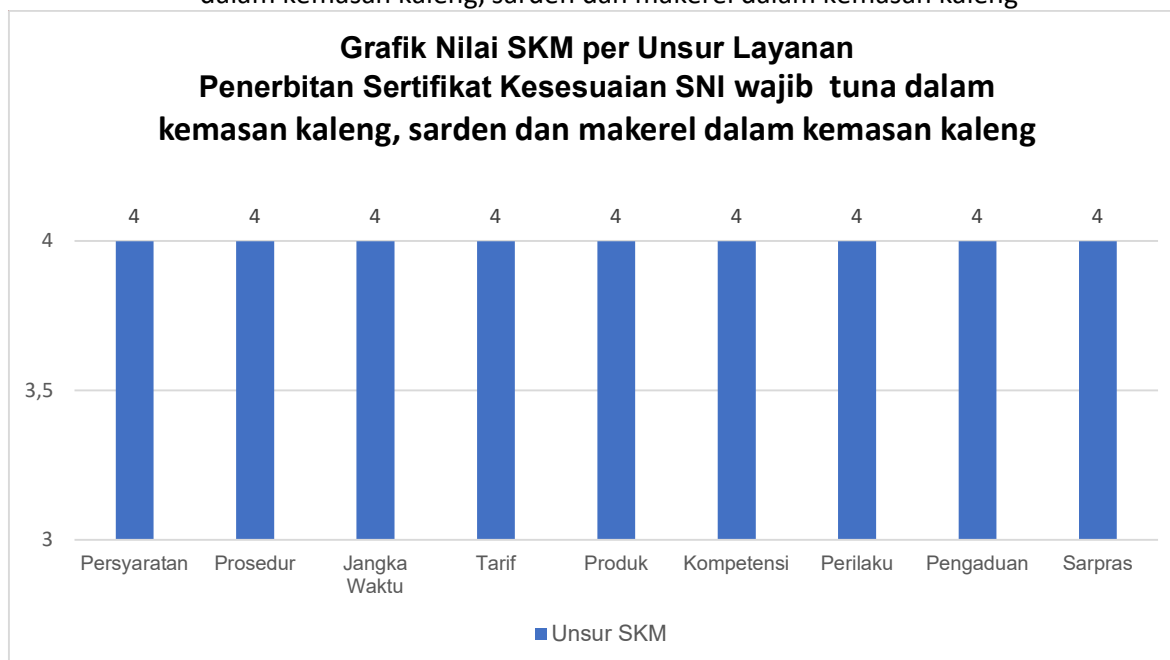
- Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib tuna dalam kemasan kaleng

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap produk layanan Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib tuna dalam kemasan kaleng sebesar 4 dengan predikat kategori A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makerel dalam kemasan kaleng

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	4.00 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makerel dalam kemasan kaleng



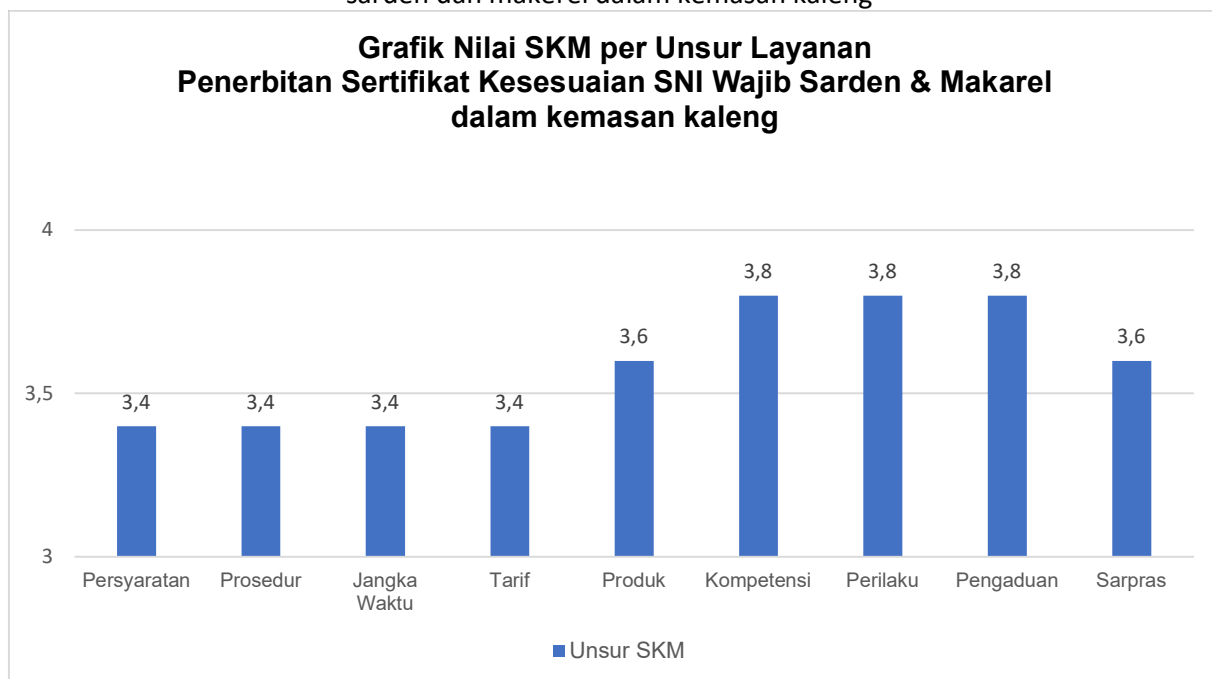
- b. Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib sarden dan makerel dalam kemasan kaleng

Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib sarden dan makerel dalam kemasan kaleng menunjukkan nilai IKM Unit Layanan sebesar 89,44 dengan predikat kategori A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib sarden dan makerel dalam kemasan kaleng

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.40	3.40	3.40	3.40	3.60	3.80	3.80	3.80	3.60
Kategori	B	B	B	B	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89.44 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib sarden dan makarel dalam kemasan kaleng



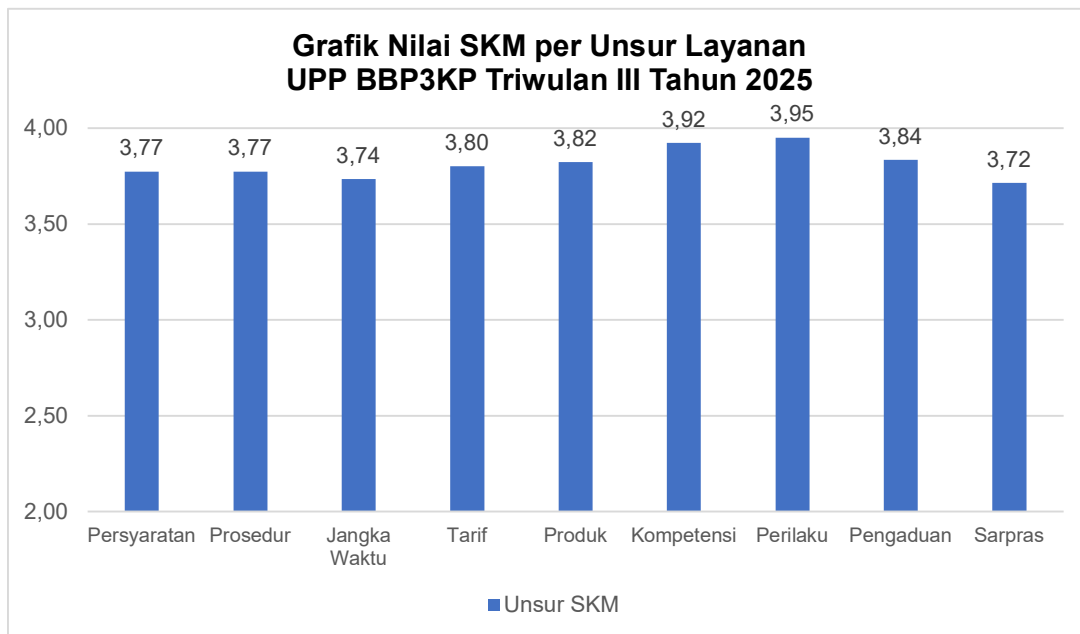
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat UPP BBP3KP Triwulan III Tahun 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil SKM untuk seluruh layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP untuk periode Triwulan III Tahun 2025 dengan total jumlah responden sebanyak 31 adalah sebesar 95,34 dengan predikat kategori A (Sangat Baik), sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Rekapitulasi Nilai SKM per Unsur Pelayanan BBP3KP Triwulan III 2025

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,77	3,77	3,74	3,80	3,82	3,92	3,95	3,84	3,72
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,34 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 5. Nilai SKM per Unsur Layanan UPP BBP3KP Triwulan III 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 5), maka dapat dikelompokkan kinerja unit pelayanan berdasarkan unsur pelayanan memiliki nilai 95,34 atau Kinerja Sangat Baik (A).

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

1. Prosedur (U2) – Nilai 3,77 (Sangat Baik)
2. Jangka Waktu (U3) – Nilai 3,74 (Sangat Baik)
3. Sarana dan Prasarana (U9) – Nilai 3,72 (Sangat Baik)

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKM Triwulan III Tahun 2025 untuk layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP, terdapat beberapa permasalahan dan masukan/saran yang diberikan oleh pengguna layanan sebagaimana ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 6. Permasalahan dan Masukan/Saran per Jenis Layanan

NO	JENIS LAYANAN	PERMASALAHAN DAN MASUKAN/SARAN
1.	Pemeriksaan/pengujian laboratorium	- Tingkatkan pelayanan dan parameter ujinya - Mohon dicantumkan di website nomor costumer service yang dapat membantu bila ada pertanyaan. - Sudah baik, namun untuk platform akses hasil uji lab sebaiknya diperbaiki, karena saya tidak dapat membuka link yg diberikan (hasil didapat dari admin langsung)
2.	Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makerel dalam kemasan kaleng	- Terkait website bbp3kp.com -layanan lab harap kedepan bisa dibantu oleh team petugas soalnya agak bingung terkait persyaratan pengujiannya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut untuk masing-masing unsur prioritas per jenis layanan publik BBP3KP ditampilkan pada Tabel 7.

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut

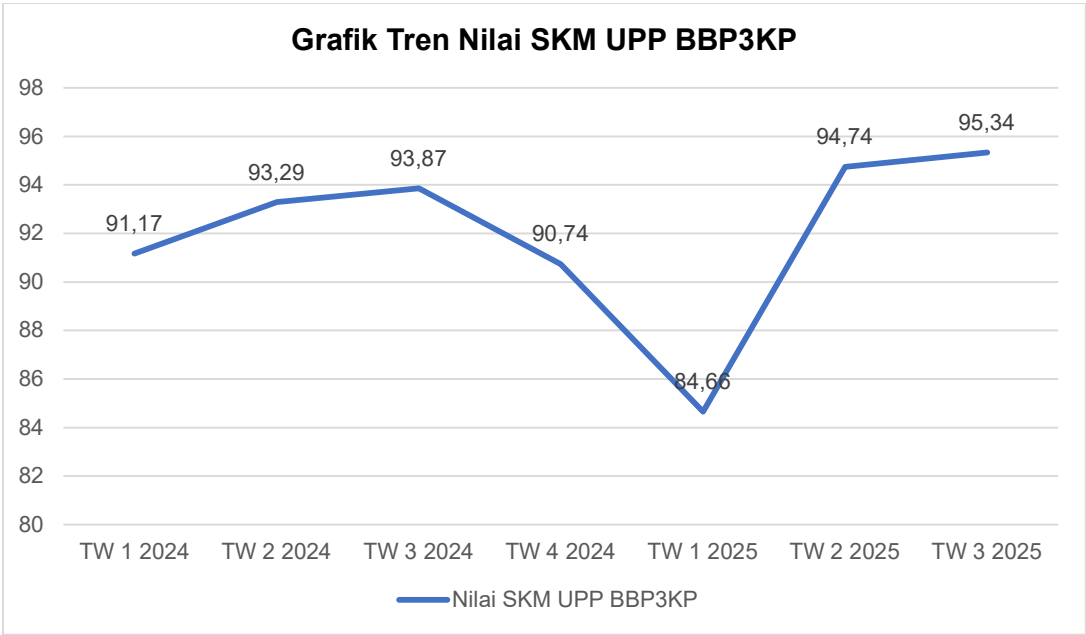
NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNG JAWAB
1.	Prosedur (U2)	- Melakukan peningkatan sarana pengujian dengan pembelian alat GC-MS untuk menambah ruang lingkup uji, termasuk analisis asam lemak, alkohol, dan mikroplastik. - Melakukan verifikasi metode dan validasi parameter uji garam untuk perluasan ruang lingkup akreditasi.	TW 4	Timja Pengujian
2.	Tarif (U4)	BBP3KP berkoordinasi dengan tim Pengelola Website untuk pembaruan konten (penambahan informasi kontak layanan (customer service / helpdesk) pada laman resmi laboratorium BBP3KP di bagian “Hubungi Kami”)	TW 4	Timja Pengujian Timja Dukman Timja Diseminasi
3.	Sarana dan Prasarana (U9)	- Berkoordinasi dengan pengelola website untuk evaluasi kendala akses link hasil uji. - Melakukan pengujian internal (user test) dan pembenahan tampilan / stabilitas server agar pengguna dapat mengakses hasil uji secara mandiri tanpa kendala. - Menyusun mekanisme penanganan gangguan akses hasil uji untuk memastikan tindak lanjut cepat bila terjadi keluhan serupa.	TW 4	Timja Pengujian Timja PK Timja Dukman Timja Diseminasi

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 III Tahun 2025 ditampilkan pada Gambar 6.

Gambar 6. Grafik Tren Nilai SKM UPP BBP3KP Tahun 2025



Berdasarkan grafik diatas dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari Triwulan I hingga Triwulan III Tahun 2025 pada Unit Penyelenggara Pelayanan Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan.

BAB V. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode triwulan III mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPP BBP3KP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (A) dengan nilai SKM 95,34.
- Keseluruhan layanan publik BBP3KP mendapatkan nilai SKM dengan kategori A (Sangat Baik) dengan jumlah total responden 31 orang pengguna layanan.
- Unsur yang menjadi prioritas perbaikan adalah Prosedur (U2), Jangka Waktu (U3), dan Sarana dan Prasarana (U9).

Jakarta, 13 Oktober 2025
Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Rahmadi Sunoko
NIP 19801004 200312 1 003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survey Kepuasan Masyarakat

Unit : Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan

Laporan hasil uji laboratorium

Data Responden

Waktu Survey 03-Oct-2025 16:00

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

2. Hasil Olah Data SKM

10

entries per page

pds

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
djpds	Direktorat Pemberdayaan Usaha	2025	3	4.88	91.01	17
djpds	Direktorat Pemasaran	2025	3	5.00	99.31	4
djpds	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	3	5.00	95.34	31

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Nama Layanan	Jml Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM	SKM
djpds	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	3	Laporan hasil uji laboratorium	18	3.83	3.83	3.83	3.94	3.83	3.89	4.00	3.83	3.83	3.87	96.76
djpds	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	3	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib sarden dan makerel dalam kemasan kaleng	5	3.40	3.40	3.40	3.40	3.60	3.80	3.80	3.80	3.60	3.58	89.44
djpds	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	3	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib tuna dalam kemasan kaleng	1	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	100.00
djpds	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2025	3	Sertifikat kesesuaian SNI sukarela	7	3.86	3.86	3.71	3.86	3.86	4.00	4.00	3.71	3.43	3.81	95.24

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Triwulan II – 2025**



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

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka BBP3KP perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh BBP3KP periode Triwulan II 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode II - 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,86	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,75	A
3	Waktu Penyelesaian	3,79	A
4	Biaya/Tarif	3,72	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,77	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,84	A
7	Perilaku Pelaksana	3,86	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,82	A
9	Sarana dan Prasarana	3,68	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena angka IKM pada unsur tersebut lebih rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat

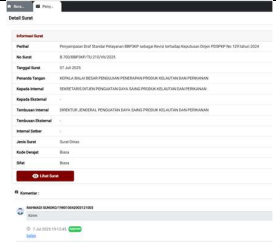
diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

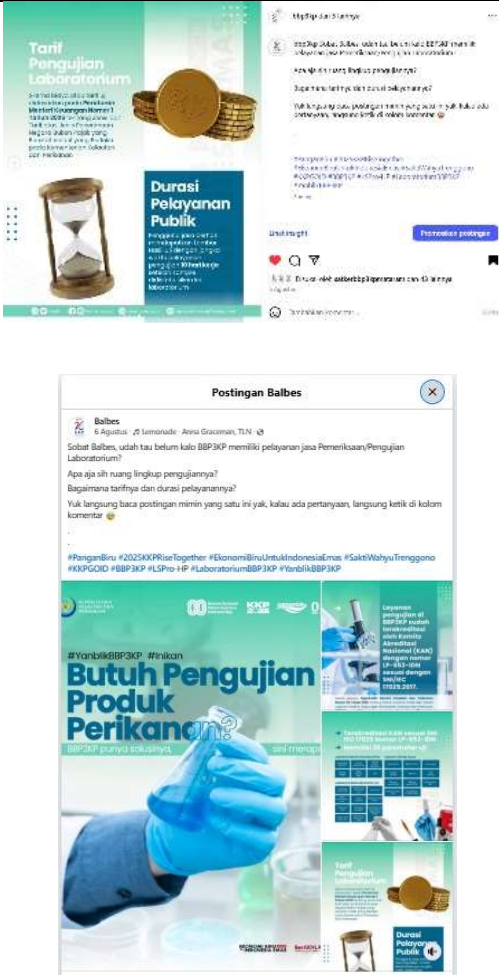
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

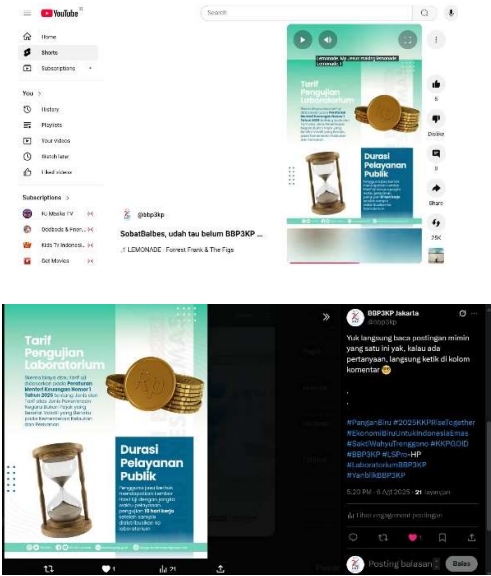
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prosedur (U2)	Pengusulan revisi Standar Pelayanan untuk mengakomodir perubahan nama layanan publik dan produk layanan publik pada Kepmen-KP Nomor 20 Tahun 2025			√		Timja Dukman
2	Tarif (U4)	Sosialisasi /publikasi tarif layanan kepada pengguna layanan melalui berbagai macam media			√		Timja Diseminasi
3	Sarana dan Prasarana (U9)	Pembahasan Rencana Revitalisasi Sarana dan Prasarana Laboratorium, Perkantoran dan Fasilitas Pendukung Lainnya			√		Timja Dukman, Timja Pengujian, Tim PBJ BBP3KP

BAB III
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Permasalahan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan
1	Perlu update prosedur layanan sesuai dengan kondisi terkini	Pengusulan revisi Standar Pelayanan untuk mengakomodir perubahan nama layanan publik dan produk layanan publik pada Kepmen-KP Nomor 20 Tahun 2025	Mengirimkan surat penyerahan draft revisi Standar Pelayanan ke sesditjen pada tanggal 7 Juli 2025	 

2	Beberapa pelaku usaha atau calon pengguna layanan masih menanyakan tentang besaran tarif pengujian laboratorium	Sosialisasi /publikasi tarif layanan kepada pengguna layanan melalui berbagai macam media	Melakukan publikasi via sosial media (Instagram, facebook, youtube, X) pada tanggal 6 Agustus 2025	
---	---	---	--	--

				
--	--	--	--	---

3	Standar ruangan laboratorium agar lebih ditingkatkan lagi (kebersihan, keamanan personal, dan penyediaan sarana dan prasarana lab).	Pembahasan Rencana Revitalisasi Sarana dan Prasarana Laboratorium, Perkantoran dan Fasilitas Pendukung Lainnya	BBP3KP sudah melakukan pengadaan alat laboratorium GCMS yang telah melalui tahapan penandatanganan kontrak. Saat ini proses pengadaan pada tahap menunggu kedatangan alat, renovasi ruangan yang akan ditempati alat, dan membuat jalur pipa gas.	
---	--	---	--	---

				
--	--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. BBP3KP telah menindaklanjuti semua rencana tindak lanjut sebagaimana dapat terlihat pada realisasi tindak lanjut.
2. BBP3KP telah menindaklanjuti rekomendasi survei pada Triwulan II Tahun 2025, dengan melakukan pengiriman surat penyerahan draft revisi Standar Pelayanan ke sesditjen, melakukan publikasi via social media, dan melakukan pengadaan alat laboratorium, renovasi ruangan yang akan ditempati alat, dan membuat jalur pipa gas

Jakarta, 13 Oktober 2025
Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Rahmadi Sunoko
NIP 19801004 200312 1 003