



**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.518/BBP3KP/TU.140/IV/2026
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penyampaian Laporan SKM
Triwulan I Tahun 2026

29 April 2026

Yth. Sekretaris Ditjen PDSPKP
di Jakarta

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Validasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Kelautan dan Perikanan periode Triwulan I Tahun 2026, bersama ini kami sampaikan Laporan SKM Layanan Publik lingkup BBP3KP Triwulan I Tahun 2026.

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

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BBP3KP
TRIWULAN I TAHUN 2026



BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	i
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1. Pelaksana SKM	5
2.2. Metode Pengumpulan Data	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1. Jumlah Responden SKM	8
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan	9
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat OP BBP3KP Triwulan I Tahun 2026	16
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	18
4.1. Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	18
4.2. Rencana Tindak Lanjut	19
4.3. Tren Nilai SKM.....	20
BAB V KESIMPULAN	23
LAMPIRAN.....	18

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan	8
Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan profesi	9
Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan Pengolahan	10
Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium	12
Tabel 5. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) Sukarela	13
Tabel 6. 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 ...	15
Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan BBP3KP Triwulan I Tahun 2025	16
Tabel 8. Kritik dan Saran Pengguna Layanan berdasarkan Jenis Layanan.....	19
Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan Pengolahan	11
Gambar 2. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium.....	13
Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) Sukarela	14
Gambar 4. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) Sukarela	15
Gambar 5. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan BBP3KP Triwulan I Tahun 2025 ..	16
Gambar 6. Grafik Tren Nilai SKM OP BBP3KP Tahun 2024-2026	21

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelibatan masyarakat tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Selain itu, partisipasi masyarakat menjadi semakin penting dalam konteks pembangunan berkelanjutan, karena dapat mendorong penyusunan kebijakan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Sebagai tindak lanjut atas amanat peraturan perundang-undangan tersebut, telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melibatkan masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan, sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Penilaian kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan sembilan unsur yang mencakup aspek standar pelayanan, sarana dan prasarana, serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, pada Triwulan I Tahun 2025 Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) menyelenggarakan layanan jasa publik meliputi: (1) penggunaan ruang pendingin, freezer, dan cold storage; (2) penggunaan peralatan pengolahan; (3) penggunaan transportasi; serta (4) pemeriksaan dan/atau pengujian laboratorium. Selain itu, BBP3KP juga menyelenggarakan layanan administrasi berupa: (1) penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI)

sukarela; dan (2) penerbitan sertifikat kesesuaian serta Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) SNI wajib untuk produk tuna, sarden, dan makarel dalam kemasan kaleng.

Adapun standar pelayanan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan BBP3KP saat ini mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan Nomor 129 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Penguatan Daya Saing Produk Kelautan dan Perikanan. Sementara itu, standar pelayanan yang mengacu pada Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 masih dalam tahap penyusunan, setelah dilaksanakannya Forum Konsultasi Publik (FKP) pada bulan Desember 2025.

Dalam rangka mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh BBP3KP sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan, perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Pelaksanaan SKM dilakukan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif guna menghasilkan data yang akurat, objektif, dan komprehensif.

Hasil SKM selanjutnya digunakan sebagai bahan evaluasi serta masukan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan kualitas pelayanan publik yang prima dapat terwujud, sehingga mampu memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-haknya sebagai warga negara.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 68 Tahun 2020 tentang

Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan;

5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 535);
6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 207 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan;
7. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 20 Tahun 2025 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
8. 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 BBP3KP yang dilaksanakan pada periode Triwulan I Tahun 2026. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah sebagai berikut.

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 sebagai berikut.

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 Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lingkup BBP3KP adalah Tim Pelaksana Pelayanan Publik BBP3KP dan Tim Area Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik WBK dan WBBM BBP3KP.

2.2. Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan secara elektronik dengan memanfaatkan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Kelautan dan Perikanan (SUSAN KKP) melalui tautan <https://ptsp.kkp.go.id/skm/s/u/179> yang didistribusikan kepada pengguna layanan. Penggunaan aplikasi SKM ini merupakan bagian dari upaya Kementerian Kelautan dan Perikanan dalam melakukan standarisasi instrumen kuesioner, metode pengumpulan data, serta meningkatkan efektivitas dalam proses rekapitulasi dan pengolahan hasil survei pada seluruh Organisasi Penyelenggara (OP) di lingkungan KKP.

Instrumen survei yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang merepresentasikan unsur-unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Penyusunan kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun kesembilan unsur yang diukur dalam Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

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 atau 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 umumnya berupa benda bergerak, seperti komputer dan peralatan kerja, sedangkan prasarana berupa benda tidak bergerak, seperti gedung dan fasilitas fisik lainnya.

2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan pada masing-masing lokasi responden sesuai dengan waktu penerimaan layanan. Pengisian kuesioner

dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan, dengan pendampingan oleh petugas pelayanan apabila diperlukan.

Metode ini bertujuan untuk mendorong partisipasi aktif dari pengguna layanan dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Pengisian kuesioner dilakukan atas imbauan dari organisasi penyelenggara, dengan tetap menjamin objektivitas dan independensi responden dalam menyampaikan penilaiannya.

2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilaksanakan secara periodik pada Triwulan I Tahun 2026, yang mencakup periode bulan Januari sampai dengan Maret 2026.

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden dalam survei ini mencakup seluruh populasi penerima layanan, yaitu seluruh pemohon yang memperoleh pelayanan pada periode triwulan berjalan.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan I Tahun 2026, jumlah total responden penerima layanan di BBP3KP adalah sebanyak 33 (tiga puluh tiga) responden. Rincian jumlah responden pada masing-masing jenis layanan disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan

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	21
3	Penggunaan transportasi	5	Penggunaan transportasi kendaraan berpendingin/berefrigerasi	0
		6	Penggunaan transportasi pick up	
4	Pemeriksaan/ pengujian laboratorium	7	Laporan hasil uji laboratorium	7
5	Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela	8	Sertifikat kesesuaian SNI sukarela	4
6	Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna	9	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib tuna dalam kemasan kaleng	1
		10	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib sarden dan	0

	dalam kemasan kaleng, sarden dan makerel dalam kemasan kaleng		makerel dalam kemasan kaleng	
--	---	--	------------------------------	--

Karakteristik responden dalam survei ini dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan profesi, sebagaimana disajikan berikut ini.

Tabel 2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, dan profesi

Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	7	21%
	Perempuan	26	79%
Pendidikan	SD ke bawah	5	15%
	SMP	2	6%
	SMA	10	30%
	D3	3	9%
	S1	12	36%
	S2	1	3%
Profesi	Wirausaha Non KKP	7	21%
	Pelaku Usaha KKP	14	42%
	Swasta	4	12%
	PNS	5	15%
	Pelajar	3	9%

3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur Layanan

Bagian ini menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan masing-masing jenis layanan yang diselenggarakan oleh BBP3KP pada Triwulan I Tahun 2026. Penyajian dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi operasional layanan, sehingga tidak seluruh jenis layanan memiliki data hasil survei kepuasan masyarakat. Untuk layanan yang belum beroperasi atau masih dalam proses penataan, pengukuran IKM belum dapat dilaksanakan.

3.2.1. Penggunaan Ruang Pendingin, *Freezer*, dan *Cold Storage*

Produk layanan pada jenis layanan ini meliputi:

- Penggunaan pembekuan (*freezer*);
- Penggunaan gedung beku (*cold storage*); dan

c. Penggunaan plugging container.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Layanan Cold Storage (CS) 1000 Ton belum dilaksanakan karena layanan masih dalam tahap persiapan dan penataan operasional, meliputi penyesuaian kapasitas, kesiapan sarana dan prasarana, serta penyusunan mekanisme layanan. Selain itu, operasional layanan masih dalam tahap pengusulan persetujuan penggunaan layanan.

Sehubungan dengan hal tersebut, SKM akan dilaksanakan setelah layanan berjalan secara stabil dan optimal, sehingga hasil yang diperoleh valid, objektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.2.2. Penggunaan Peralatan Pengolahan

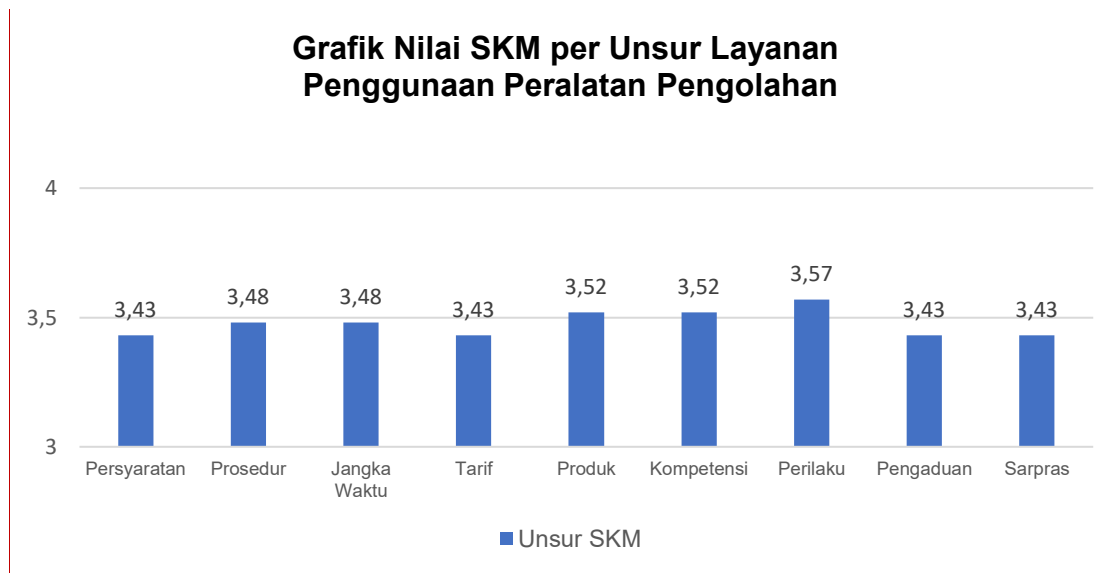
Layanan penggunaan peralatan pengolahan pada Triwulan I Tahun 2026 telah dilaksanakan dengan mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Nomor 129 Tahun 2024, dengan nomenklatur layanan penggunaan peralatan dan mesin.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden untuk layanan ini sebanyak 21 (dua puluh satu) responden. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan penggunaan peralatan pengolahan adalah sebesar 86,90 dengan predikat kategori mutu pelayanan B (Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan Pengolahan

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
IKM per unsur	3.43	3.48	3.48	3.43	3.52	3.52	3.57	3.43	3.43	3.48
Kategori	B	B	B	B	B	B	A	B	B	B
IKM Unit Layanan	86.90 (B, Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penggunaan Peralatan Pengolahan



Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Unsur yang relatif menonjol antara lain perilaku dan kompetensi pelaksana yang dinilai baik, mencerminkan kemampuan serta sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Di sisi lain, beberapa unsur seperti persyaratan, sistem dan prosedur, serta sarana dan prasarana masih memperoleh nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini sejalan dengan kondisi fasilitas workshop yang saat ini masih dalam proses perbaikan, sehingga berpotensi memengaruhi kenyamanan dan kelancaran pelayanan.

Selain itu, masukan dari pengguna layanan menunjukkan perlunya peningkatan durasi atau waktu edukasi agar pengguna dapat lebih memahami penggunaan peralatan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan yang berkelanjutan, baik dari aspek fasilitas maupun penyempurnaan mekanisme layanan, guna meningkatkan kualitas pelayanan ke depan.

3.2.3. Penggunaan Transportasi

Produk layanan pada jenis layanan ini meliputi:

- a. Penggunaan transportasi kendaraan berpendingin/berefrigerasi
- b. Penggunaan transportasi *pick up*

Pada Triwulan I Tahun 2026, layanan penggunaan transportasi masih dalam proses perbaikan dan penataan operasional, sehingga belum dapat melayani permohonan penggunaan. Oleh karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak dilaksanakan untuk layanan ini.

3.2.4. Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan I Tahun 2026, jumlah responden untuk layanan pemeriksaan/pengujian laboratorium sebanyak 7 (tujuh) responden.

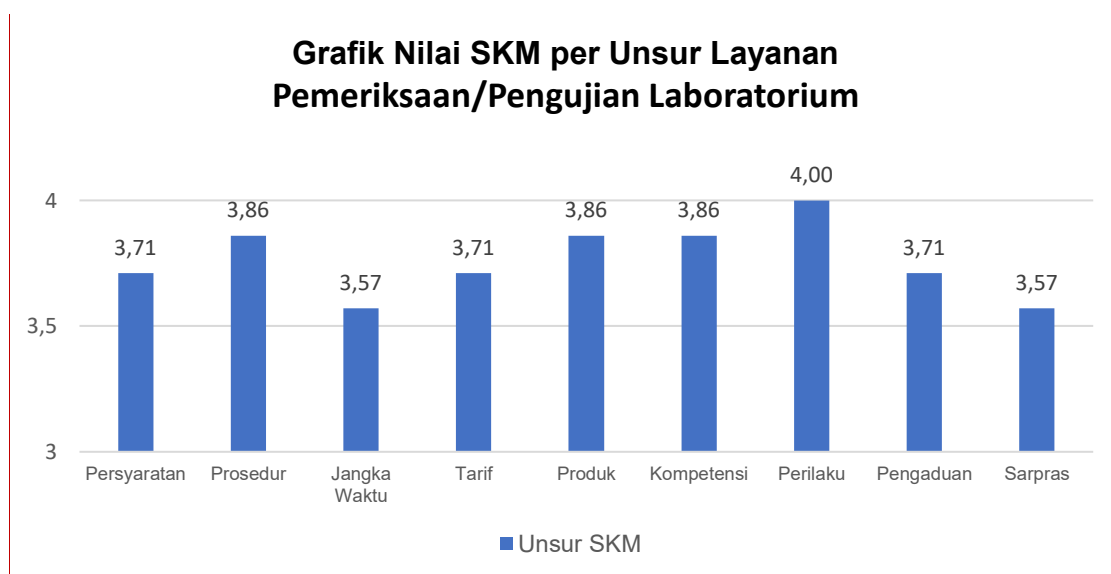
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk layanan ini sebesar 94,05 dengan predikat kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4. Nilai tersebut mencerminkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Capaian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan pemeriksaan/pengujian laboratorium telah berjalan dengan baik, baik dari aspek teknis maupun pelayanan kepada pengguna, sehingga perlu dipertahankan dan terus ditingkatkan guna menjaga konsistensi kualitas layanan.

Tabel 4. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
IKM per unsur	3.71	3.86	3.57	3.71	3.86	3.86	4.00	3.71	3.57	3.76
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	94.05 (A, Sangat Baik)									

Gambar 2. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium



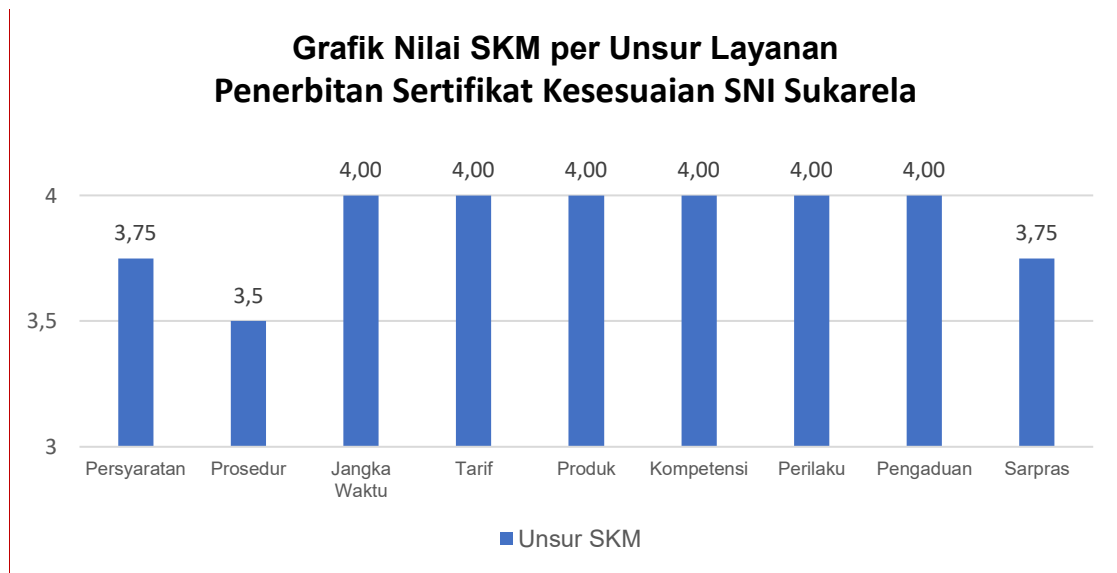
3.2.5. Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) Sukarela

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan I Tahun 2026, jumlah responden untuk produk layanan penerbitan sertifikat kesesuaian SNI sukarela sebanyak 4 (empat) responden, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,22 dan termasuk dalam predikat kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 5. 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
IKM per unsur	3.75	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75	3.89
Kategori	A	B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97.22 (A, Sangat Baik)									

Gambar 3. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) Sukarela



Nilai tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan merasa sangat puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa unsur yang menonjol antara lain kompetensi dan perilaku pelaksana yang dinilai sangat baik, mencerminkan profesionalisme serta kualitas interaksi petugas dengan pengguna layanan. Selain itu, kejelasan produk layanan dan kepastian waktu penyelesaian juga dinilai telah sesuai dengan harapan pengguna.

Meskipun demikian, aspek penjadwalan kegiatan surveilan menjadi salah satu hal yang masih perlu mendapat perhatian, khususnya dalam hal penyampaian informasi kepada pengguna layanan secara lebih dini guna meningkatkan kenyamanan dan kepastian layanan.

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

Berdasarkan hasil pengumpulan data pada Triwulan I Tahun 2026, jumlah responden untuk produk layanan ini sebanyak 1 (satu) responden, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,22 dan termasuk dalam predikat kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) sebagaimana dijabarkan pada Tabel 5.

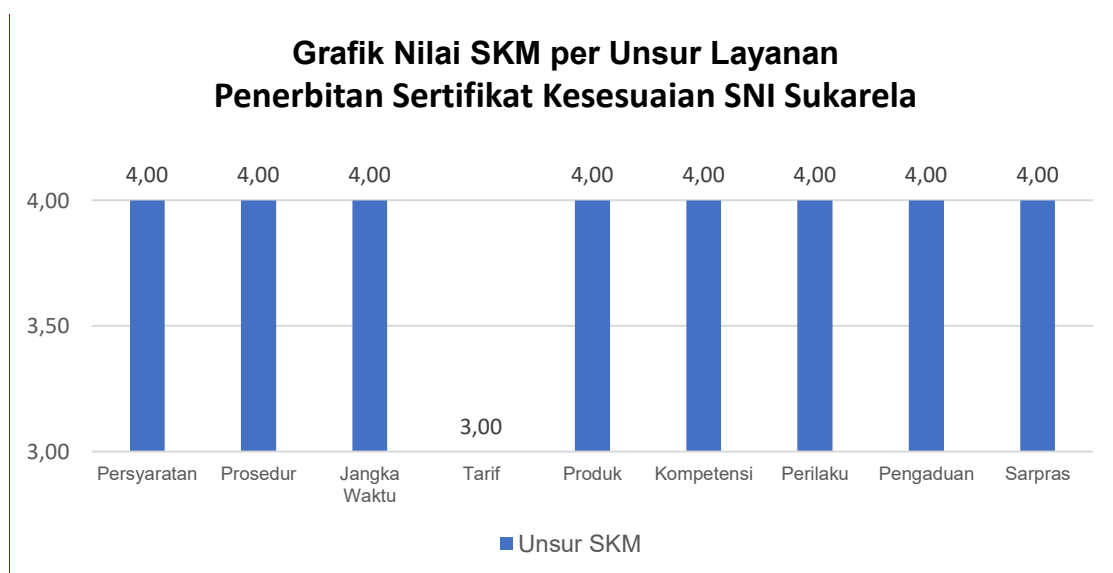
Secara umum, hasil tersebut menunjukkan tingkat kepuasan pengguna layanan yang sangat tinggi, khususnya pada aspek kejelasan persyaratan, kesesuaian produk layanan, serta kompetensi pelaksana yang dinilai telah memenuhi harapan.

Namun demikian, terdapat catatan pada aspek biaya/tarif yang relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian terhadap persepsi pengguna layanan terkait keterjangkauan biaya, termasuk melalui peningkatan transparansi informasi biaya atau evaluasi kebijakan tarif yang berlaku.

Tabel 6. 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 makarel dalam kemasan kaleng

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
IKM per unsur	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89
Kategori	A	A	A	B	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	97.22 (A, Sangat Baik)									

Gambar 4. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan Penerbitan Sertifikat Kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) Sukarela



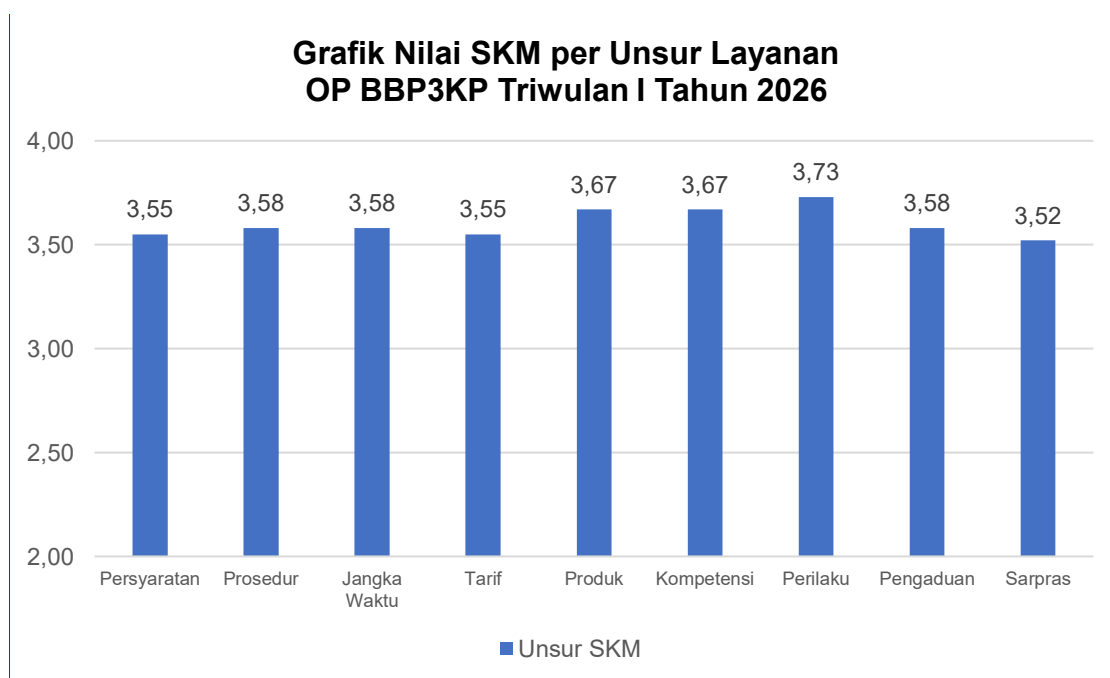
3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat OP BBP3KP Triwulan I Tahun 2026

Berdasarkan hasil rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap seluruh layanan publik yang diselenggarakan oleh BBP3KP pada Triwulan I Tahun 2026, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit layanan sebesar 89,98 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik), dengan jumlah responden sebanyak 33 (tiga puluh tiga) responden sebagaimana ditampilkan pada Tabel 6.

Tabel 7. Detail Nilai SKM Per Unsur Layanan BBP3KP Triwulan I Tahun 2025

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	IKM
IKM per unsur	3.55	3.58	3.58	3.55	3.67	3.67	3.73	3.58	3.52	3.60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	89,98 (B, Baik)									

Gambar 5. Grafik Nilai SKM per Unsur Layanan BBP3KP Triwulan I Tahun 2025



Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh BBP3KP telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, unsur perilaku pelaksana (U7) dan kompetensi pelaksana (U6) memperoleh nilai relatif lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya, yang mencerminkan kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Sementara itu, unsur sarana dan prasarana (U9) serta aspek prosedur dan persyaratan layanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut. Hal ini sejalan dengan kondisi beberapa fasilitas layanan yang masih dalam tahap perbaikan dan penyesuaian operasional, sehingga berpengaruh terhadap persepsi pengguna layanan.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk seluruh jenis layanan di BBP3KP pada Triwulan I Tahun 2026 sebagaimana disajikan pada Tabel 5, diperoleh nilai IKM unit layanan sebesar 89,98 dengan kategori kinerja B (Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan.

Berdasarkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, terdapat beberapa unsur yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu sebagai berikut.

- a. Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai 3,52
- b. Persyaratan (U1) dengan nilai 3,55
- c. Waktu Penyelesaian (U3) dengan nilai 3,55

Unsur sarana dan prasarana (U9) menjadi aspek dengan nilai terendah, yang mengindikasikan masih perlunya peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan. Hal ini sejalan dengan kondisi beberapa layanan yang masih dalam tahap perbaikan dan penataan operasional, sehingga berpengaruh terhadap kenyamanan dan efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh pengguna.

Sementara itu, unsur persyaratan (U1) dan waktu penyelesaian (U3) juga menunjukkan adanya ruang perbaikan, khususnya dalam hal kejelasan informasi persyaratan serta kepastian waktu layanan. Hal ini menunjukkan pentingnya peningkatan transparansi dan konsistensi dalam penyampaian informasi kepada pengguna layanan.

Di sisi lain, unsur perilaku pelaksana (U7) dan kompetensi pelaksana (U6) memperoleh nilai relatif lebih tinggi dibandingkan unsur lainnya. Hal ini mencerminkan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan, baik dari aspek kemampuan teknis maupun sikap pelayanan, telah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BBP3KP.

Berdasarkan hasil pelaksanaan SKM Triwulan I Tahun 2026, terdapat beberapa kritik dan saran yang disampaikan oleh pengguna layanan, yang selanjutnya dirangkum dan disajikan pada Tabel 7 sebagai bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan pelayanan.

Tabel 8. Kritik dan Saran Pengguna Layanan berdasarkan Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Kritik dan Saran Pengguna Layanan
1.	Pemeriksaan/pengujian laboratorium	Kendala ada alat yang rusak jadi sebagian yang terlambat dalam penyelesaian uji
2.	Penerbitan sertifikat kesesuaian dan Surat Persetujuan Penggunaan Tanda (SPPT) Standar Nasional Indonesia (SNI) wajib tuna dalam kemasan kaleng, sarden dan makarel dalam kemasan kaleng	Biaya pengujian laboratorium di BBP3KP utk keperluan surveilan tergolong tinggi dibandingkan lab swasta spt lab SIG
3.	Penerbitan sertifikat kesesuaian Standar Nasional Indonesia (SNI) sukarela	Penjadwalan seurveilan agar bisa diinfokan dari jauh hari
4.	Penggunaan peralatan pengolahan	Tambah waktu edukasi agar lebih paham

4.2. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I Tahun 2026, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terencana dan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di BBP3KP. Rencana tindak lanjut difokuskan pada kritik dan saran serta unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan peningkatan, tanpa mengabaikan upaya untuk mempertahankan kinerja pada unsur yang telah memperoleh nilai baik. Adapun rencana tindak lanjut yang akan dilaksanakan adalah sebagai berikut.

Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1.	Sarana dan Prasarana (U9)	1. Menyusun usulan pengadaan alat Atomic Absorption	TW 2	Tim Kerja Pengujian

		Spectrophotometer (AAS) baru. 2. Melakukan peninjauan kerja sama subkontrak pengujian dengan laboratorium lain. 3. Melakukan peninjauan kerja sama penggunaan fasilitas bersama dengan laboratorium lain.		
2.	Tarif (U4)	Melakukan sosialisasi kepada klien terhadap tarif Pengujian sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan No. 1 Tahun 2025 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Bersifat Volatil yang Berlaku pada Kementerian Kelautan dan Perikanan.	TW 2	Tim Kerja Penilaian Kesesuaian
3.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	Melakukan koordinasi penjadwalan surveilan kepada klien melalui surat pemberitahuan surveilan dengan umpan balik dari pengguna layanan berupa surat kesediaan surveilan. Petugas layanan juga melakukan konfirmasi ulang kepada masing-masing klien saat mendekati jadwal pelaksanaan surveilan.	TW 2	Tim Kerja Penilaian Kesesuaian
4.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2)	1. Menunjuk petugas layanan untuk memberikan layanan konsultasi. 2. Menyusun pedoman terkait cara penggunaan alat pengolahan agar pengguna layanan dapat mempelajari penggunaan alat secara mandiri jika dibutuhkan.	TW 2	Tim Kerja UTTPP

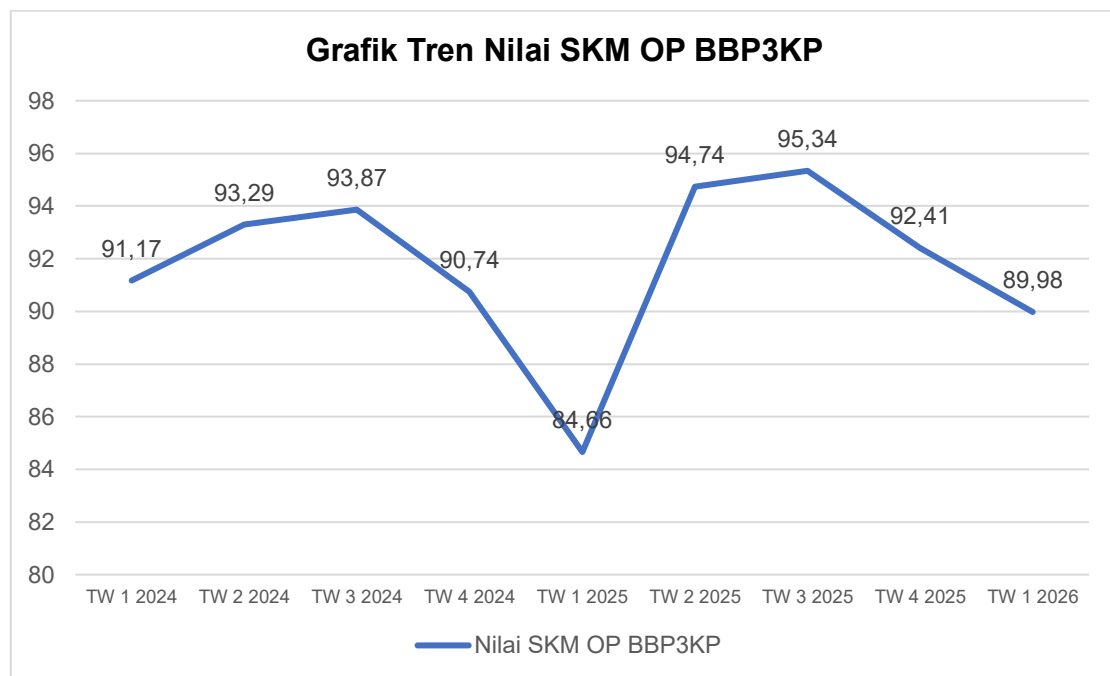
4.3. Tren Nilai SKM

Dalam rangka membandingkan kinerja unit pelayanan secara berkala serta memantau perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, diperlukan pelaksanaan survei yang dilakukan secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dasar pengambilan

kebijakan di bidang pelayanan publik, serta untuk mengidentifikasi kecenderungan (tren) tingkat kepuasan masyarakat dan kinerja penyelenggara pelayanan.

Adapun tren tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik di BBP3KP berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sampai dengan Triwulan I Tahun 2026 disajikan pada Gambar 6.

Gambar 6. Grafik Tren Nilai SKM OP BBP3KP Tahun 2024-2026



Berdasarkan Gambar 6, tren nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) BBP3KP selama periode Tahun 2024 hingga Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan fluktuasi yang cukup dinamis. Pada Tahun 2024, nilai IKM cenderung mengalami peningkatan dari Triwulan I sebesar 91,17 menjadi 93,87 pada Triwulan III, sebelum mengalami penurunan pada Triwulan IV menjadi 90,74.

Memasuki Tahun 2025, terjadi penurunan yang cukup signifikan pada Triwulan I menjadi 84,66, yang merupakan nilai terendah dalam periode pengamatan. Namun demikian, pada Triwulan II dan III Tahun 2025, nilai IKM menunjukkan peningkatan yang cukup tajam hingga mencapai 94,74 dan puncaknya pada 95,34. Hal ini mengindikasikan adanya perbaikan kinerja pelayanan yang cukup efektif pada periode tersebut.

Selanjutnya, pada Triwulan IV Tahun 2025 hingga Triwulan I Tahun 2026, nilai IKM kembali mengalami penurunan secara bertahap menjadi 92,41 dan 89,98. Penurunan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, yang kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi operasional beberapa layanan yang masih dalam tahap perbaikan dan penyesuaian.

Secara keseluruhan, meskipun terdapat fluktuasi, nilai IKM BBP3KP masih berada dalam kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Namun demikian, diperlukan upaya peningkatan yang berkelanjutan, khususnya dalam menjaga stabilitas kualitas pelayanan agar tren peningkatan kepuasan masyarakat dapat dipertahankan secara konsisten.

BAB V

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, kualitas pelayanan BBP3KP secara umum berada pada kategori “Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 89,98, yang menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi harapan masyarakat.

Aspek perilaku dan kompetensi pelaksana menjadi keunggulan utama, sementara unsur sarana dan prasarana, persyaratan layanan, serta waktu penyelesaian masih memerlukan peningkatan. Tidak seluruh layanan memiliki data SKM pada periode ini akibat kondisi operasional, namun layanan yang berjalan tetap menunjukkan kinerja yang baik hingga sangat baik.

Tren nilai SKM yang fluktuatif menunjukkan perlunya upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, hasil SKM ini menjadi dasar evaluasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Jakarta, 29 April 2026

Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan



Ditandatangani
Secara Elektronik

Rahmadi Sunoko

NIP 19801004 200312 1 003

LAMPIRAN

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 ☐ 46 s/d 60 Tahun
☐ 25 s/d 45 Tahun ☐ > 60 Tahun

Pendidikan ☐ SD ☐ S1
☐ SMP ☐ S2
☐ SMA ☐ S3
☐ D3

Pekerjaan ☐ ASN ☐ Pegawai Swasta
☐ TNI/POLRI ☐ Wirausaha Non KKP
☐ Pelaku Usaha 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

Lampiran 2. Hasil Olah Data SKM

Data IKM

Kepmen 20/2025

Triwulan 1

2026

Submit

50 Data terakhir Tw 1/2026, untuk selengkapnya silahkan download data dalam bentuk excel

Download Data

10

 entries per page

balai besar pengujian

Kd Es1	Nama UPP	Tahun	Tw	Rating	Nilai IKM	Jml Responden
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2026	1	4.82	89.98	33

Data IKM

Kepmen 20/2025

Triwulan 1

2026

Submit

Data Rekap per UPP per Layanan Tw 1/2026

Download Data

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	2026	1	Laporan hasil uji laboratorium	7	3.71	3.86	3.57	3.71	3.86	3.86	4.00	3.71	3.57	3.76	94.05
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2026	1	Penggunaan peralatan pengolahan	21	3.43	3.48	3.48	3.43	3.52	3.52	3.57	3.43	3.43	3.48	86.90
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2026	1	Sertifikat kesesuaian dan SPPT SNI wajib tuna dalam kemasan kaleng	1	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.89	97.22
djpbs	Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan	2026	1	Sertifikat kesesuaian SNI sukarela	4	3.75	3.50	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.75	3.89	97.22

Lampiran 3. Laporan Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2025

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TRIWULAN IV TAHUN 2025**



**BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DAYA SAING
PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN
2026**

BAB I

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta dilaksanakan secara transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dalam rangka implementasi ketentuan tersebut, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 mengatur lebih lanjut mengenai pelaksanaan pelayanan publik, termasuk pengikutsertaan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan.

Sebagai bentuk pelibatan masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menetapkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai instrumen pengukuran kinerja penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. SKM merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif terhadap tingkat kepuasan masyarakat atas kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mendorong partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan, meningkatkan kinerja dan inovasi penyelenggara pelayanan publik, serta memantau kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat secara berkala. Namun demikian, hasil SKM tidak hanya digunakan sebagai alat ukur, melainkan harus ditindaklanjuti melalui langkah-langkah perbaikan yang sistematis sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan (BBP3KP) sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan telah melaksanakan SKM secara periodik. Hasil SKM yang diperoleh memberikan gambaran tingkat kepuasan masyarakat serta memuat berbagai masukan, kritik, dan saran dari pengguna layanan yang perlu ditindaklanjuti.

Sehubungan dengan hal tersebut, BBP3KP menyusun laporan hasil tindak lanjut pelaksanaan SKM sebagai bentuk akuntabilitas dan komitmen dalam meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Laporan ini diharapkan dapat memastikan bahwa setiap hasil evaluasi yang diperoleh dari SKM telah ditindaklanjuti secara tepat, sehingga proses peningkatan kualitas pelayanan dapat berjalan secara berkelanjutan dan mampu memenuhi harapan masyarakat.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Rencana tindak lanjut disusun sebagai bentuk komitmen perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan publik, dengan mengacu pada hasil evaluasi, identifikasi permasalahan, serta masukan dan saran dari pengguna layanan. Melalui penyusunan rencana tindak lanjut ini, diharapkan setiap temuan dapat ditindaklanjuti secara sistematis dan terarah guna meningkatkan kinerja pelayanan di lingkungan BBP3KP.

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Triwulan IV Tahun 2025

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,76	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,59	A
3	Waktu Penyelesaian	3,54	A
4	Biaya/Tarif	3,63	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,66	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,76	A
7	Perilaku Pelaksana	3,88	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,78	A
9	Sarana dan Prasarana	3,68	A

Berdasarkan Tabel 1, seluruh unsur pelayanan pada pelaksanaan SKM Triwulan IV Tahun 2025 memperoleh nilai dengan predikat kategori mutu layanan A (Sangat Baik). Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan pengguna layanan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya, yaitu waktu penyelesaian (3,54), sistem, mekanisme, dan prosedur (3,59), serta biaya/tarif (3,63). Kondisi ini mengindikasikan masih adanya ruang perbaikan, khususnya dalam aspek efisiensi proses layanan, kejelasan alur pelayanan, serta persepsi keterjangkauan biaya.

Sementara itu, unsur perilaku pelaksana (3,88) dan penanganan pengaduan (3,78) menunjukkan kinerja yang sangat baik dan menjadi kekuatan utama dalam penyelenggaraan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya tindak lanjut yang terarah untuk mempertahankan capaian pada unsur yang sudah baik serta meningkatkan unsur-unsur yang masih perlu optimalisasi.

Sebagai bentuk komitmen perbaikan berkelanjutan, langkah-langkah tindak lanjut atas hasil SKM tersebut disajikan pada tabel berikut.

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)	Penyusunan dan Penerapan SOP Penanganan Keterlambatan (<i>Force Majeure</i>) Laboratorium akan menyusun dan menerapkan SOP penanganan keterlambatan hasil analisa akibat kondisi force majeure (misalnya kerusakan alat), termasuk ketentuan penyampaian informasi kepada pelanggan apabila terjadi keterlambatan beserta estimasi waktu penyelesaian hasil uji.	√	√			Timja Pengujian

2	Prosedur (U2)	Perencanaan Sistem Pemberitahuan Keterlambatan Hasil Uji Laboratorium akan mengusulkan sistem pemberitahuan keterlambatan hasil analisa kepada pelanggan (misalnya melalui notifikasi WhatsApp berbasis aplikasi laboratorium)	√				
3	Jangka Waktu (U3)	Melakukan pengawasan yang lebih ketat dalam kebersihan peralatan pengolahan dan sanitasi di workshop terutama setelah pemakaian.	√				- Timja Pengujian - Timja Dukman - Timja Diseminasi
4	Sarana dan Prasarana (U9)	Menunjuk petugas khusus yang dapat dihubungi untuk konsultasi dalam pemberian layanan untuk memudahkan klien memantau progres layanan.	√				- Timja Pengujian - Timja PK - Timja Dukman - Timja Diseminasi

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Bab ini menyajikan realisasi pelaksanaan rencana tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun pada periode sebelumnya. Realisasi tersebut mencerminkan upaya konkret yang dilakukan oleh BBP3KP dalam menindaklanjuti hasil evaluasi pelayanan, termasuk perbaikan terhadap aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan. Uraian dalam bab ini memuat capaian pelaksanaan tindak lanjut, tingkat penyelesaian, serta kendala yang dihadapi, sebagai bagian dari proses pemantauan dan evaluasi guna memastikan efektivitas perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Tabel 3. Realisasi Rencana Tindak Lanjut

No.	Permasalahan	Rekomendasi Tindak Lanjut	Hasil Tindak Lanjut	Data Dukung Tindak Lanjut
1	- Mohon untuk menginformasikan apabila ada keterlambatan hasil analisa dari waktu yang seharusnya - Untuk kedepannya apabila ada keterlambatan hasil analisa	1. Penyusunan dan Penerapan SOP Penanganan Keterlambatan (<i>Force Majeure</i>) Laboratorium akan menyusun dan menerapkan SOP penanganan keterlambatan hasil analisa akibat kondisi force majeure (misalnya kerusakan alat), termasuk ketentuan penyampaian informasi kepada pelanggan apabila terjadi	1. Saat ini sedang dilakukan penyusunan SOP Penanganan Keterlambatan yang akan ditetapkan pada periode Triwulan II Tahun 2026. 2. Pemberitahuan keterlambatan uji kepada pengguna layanan saat ini disampaikan secara manual. Untuk pemberitahuan otomatis secara sistem belum dapat dilakukan karena sistem digital	Lampiran 1 & 2

	mohon diinformasikan kepada kami - Pelayanan oke, mungkin proses lab bisa dipercepat	keterlambatan beserta estimasi waktu penyelesaian hasil uji. 2. Perencanaan Sistem Pemberitahuan Keterlambatan Hasil Uji Laboratorium akan mengusulkan sistem pemberitahuan keterlambatan hasil analisa kepada pelanggan (misalnya melalui notifikasi WhatsApp berbasis aplikasi laboratorium)	layanan pengujian masih dalam tahap pengembangan. Selain itu, dilaksanakan sosialisasi internal terkait pemberitahuan keterlambatan uji.	
2	Lebih meningkatkan lagi kebersihan dan sanitasi peralatan dan pengolahan	Melakukan pengawasan yang lebih ketat dalam kebersihan peralatan pengolahan dan sanitasi di workshop terutama setelah pemakaian	Pada periode Januari hingga Februari telah dilakukan pemasangan pedoman tata cara pembersihan peralatan sesuai dengan SOP yang berlaku.	Lampiran 3
3	Pelayanan sudah sangat bagus, mungkin sedikit saran untuk dapat di informasikan progres hasil pengujiannya secara berkala sehingga kami pemilik usaha dapat mengetahui sampai mana prosesnya	Menunjuk petugas khusus yang dapat dihubungi untuk konsultasi dalam pemberian layanan untuk memudahkan klien memantau progres layanan.	Telah disusun dan ditetapkan Surat Penugasan Kepala BBP3KP tentang Penunjukan petugas Layanan Publik untuk masing-masing layanan yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan konsultasi.	Lampiran 4

BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dapat disimpulkan bahwa BBP3KP telah melakukan berbagai upaya perbaikan terhadap aspek pelayanan yang menjadi perhatian pengguna layanan. Tindak lanjut yang dilakukan mencakup penyusunan kebijakan dan prosedur, peningkatan mekanisme komunikasi layanan, serta penguatan pengawasan terhadap pelaksanaan standar operasional pelayanan.

Beberapa langkah perbaikan yang telah dilakukan antara lain penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keterlambatan hasil uji, peningkatan sistem penyampaian informasi kepada pengguna layanan, penunjukan petugas layanan publik untuk mendukung komunikasi dan konsultasi, serta penguatan implementasi kebersihan dan sanitasi pada fasilitas layanan. Upaya-upaya tersebut menunjukkan komitmen BBP3KP dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Meskipun sebagian tindak lanjut telah dilaksanakan, masih terdapat beberapa upaya yang berada dalam tahap proses, khususnya yang berkaitan dengan pengembangan sistem digital layanan.

Secara keseluruhan, pelaksanaan tindak lanjut hasil SKM telah memberikan arah perbaikan yang jelas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di BBP3KP. Diharapkan upaya ini dapat terus dilanjutkan dan disempurnakan sehingga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Jakarta, 29 April 2026
Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan



**Ditandatangani
Secara Elektronik**

Rahmadi Sunoko
NIP 19801004 200312 1 003

LAMPIRAN

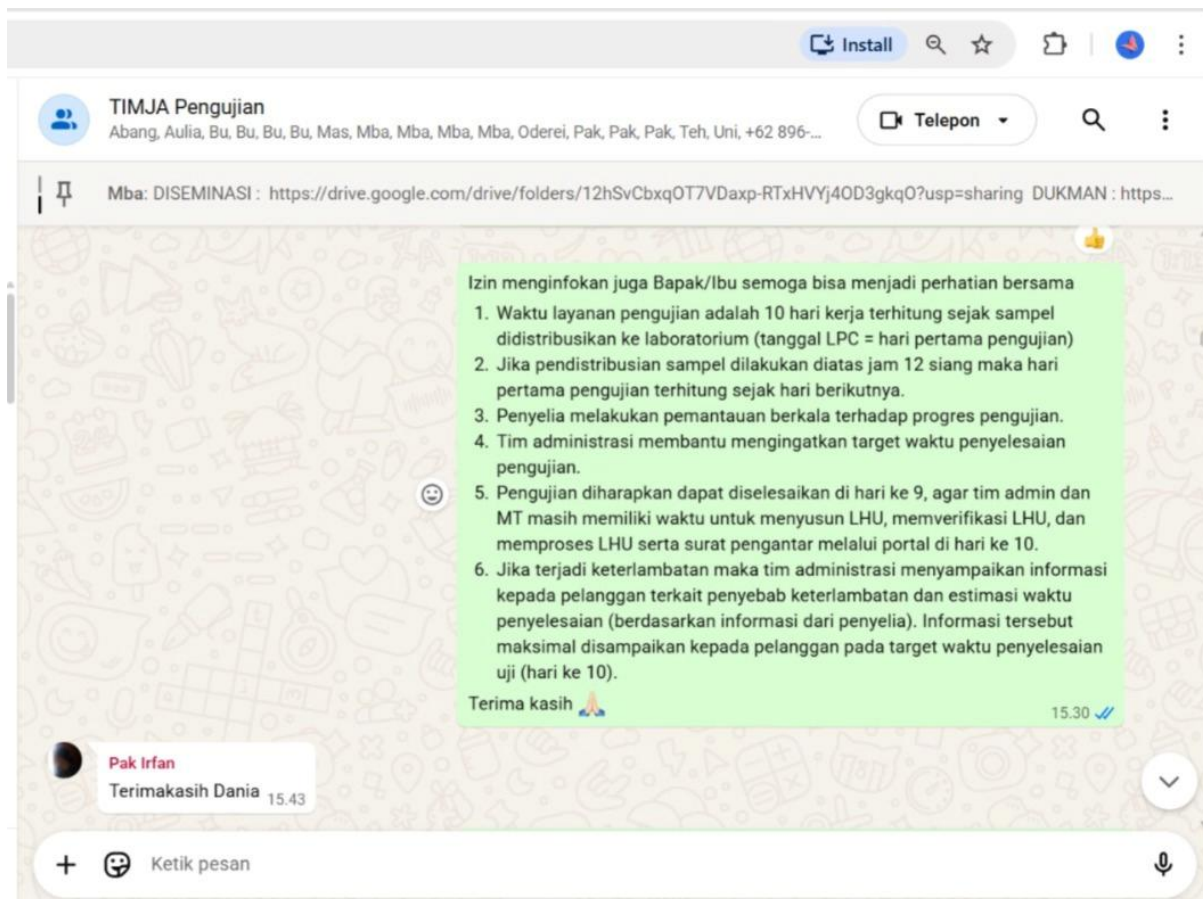
Lampiran 1. Bukti dukung penyusunan SOP Pengujian

 KEMENTERIAN KELAUTAN DAN PERIKANAN DIREKTORAT JENDERAL PENGUATAN DATA SAINI PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN	Nomor SOP	
	Tanggal Pembuatan	31 Maret 2020
	Tanggal Revisi	
	Dibuat oleh	Kapala BPPKOP
	Dr. Rahmad Sunoko, S.Pi, M.Sc NIP. 19601004 200312 1 003	
	Nama SOP	SOP Pengendalian dan Mitigasi Keterlambatan Hasil Uji

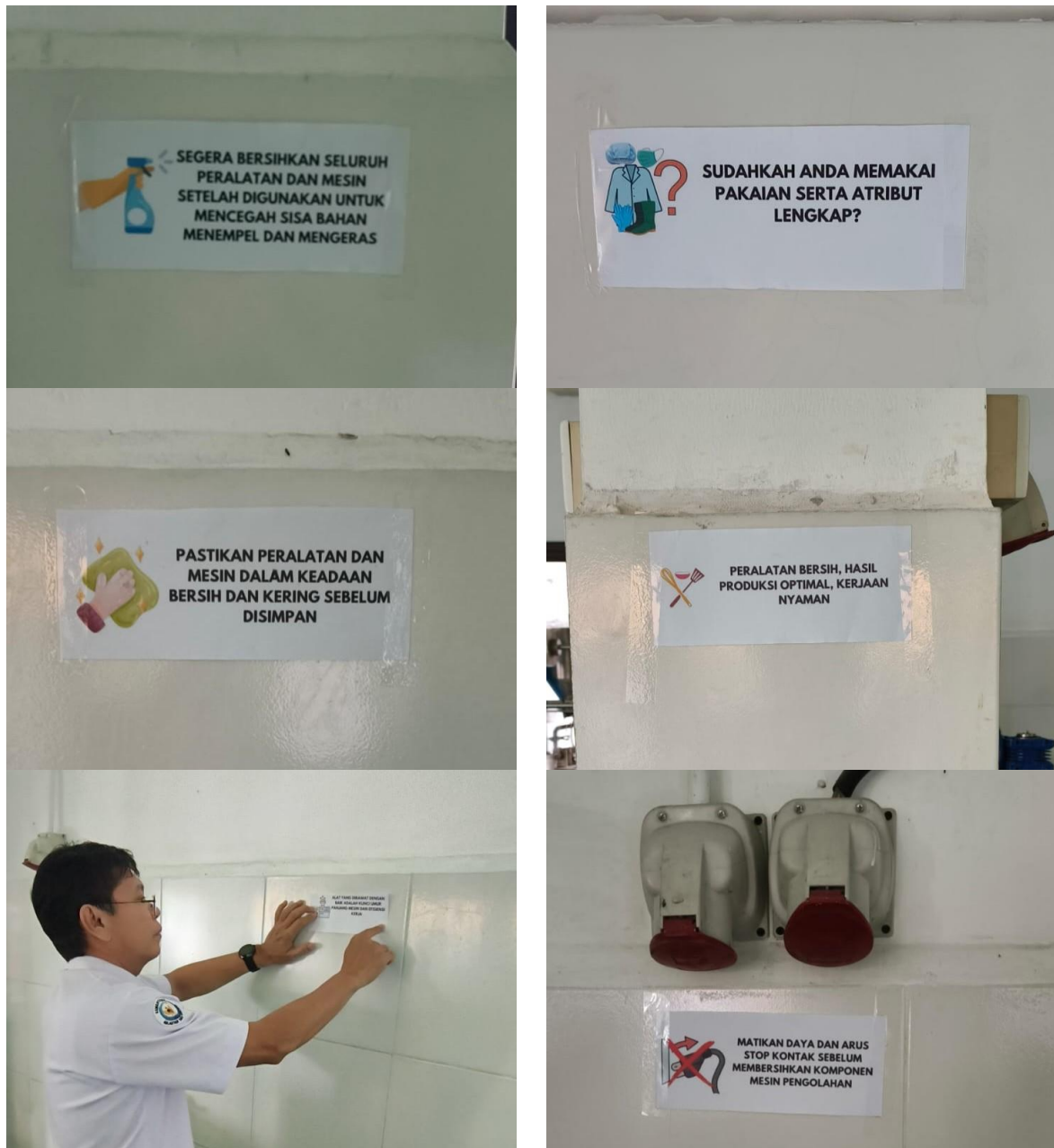
Dasar Hukum: - Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 68/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan - Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan No. 43/PERMEN-KP/2015 tentang Pedoman Penyusunan SOP di lingkungan KKP - Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan SOP Administrasi Pemerintahan - SN ISO/IEC 17025:2017 Persyaratan Umum Kompetensi Laboratorium Pengujian dan Kalibrasi	Kualifikasi Petakana: - Memahami peraturan perundang-undangan terkait produk kelautan dan perikanan - Memahami ISO 9001:2015
Keterangan:	Peralatan/Perlengkapan: - Komputer yang dilengkapi aplikasi pengolahan data - Panduan mutu, prosedur, dan instruksi kerja laboratorium - Formulir formulir data kegiatan pengujian - ISO Metode Pengujian - Sarana dan prasarana pengujian - Media dan reagensia pengujian
Peringatan:	Pencatatan dan Pencatatan: Buku Kontrol Dokumen

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Petugas administrasi pengujian	Penyelia	Analisis	Kelengkapan	Waktu	Bukti	
1	Mendistribusikan contoh ke laboratorium				Formulir lembar pengiriman contoh	1 hari	Formulir lembar pengiriman contoh	
2	Mendisposisikan kepada analisis untuk melakukan analisa sesuai dengan permintaan pelanggan dan melakukan pemantauan berkala terhadap progres pengujian				Formulir penerimaan contoh laboratorium	setiap hari selama proses pengujian berlangsung	Formulir penerimaan contoh laboratorium	
3	Melakukan pengujian				Formulir penerimaan contoh	9 hari	Formulir penerimaan contoh	
4	Jika terdapat indikasi keterlambatan hasil uji, 1) mengidentifikasi faktor penyebab; 2) menganalisis risiko berdasarkan kemungkinan dan dampak; 3) menentukan tingkat risiko dan respon terhadap risiko/pengendalian risiko; 4) menentukan personel yang bertanggung jawab atas pengendalian risiko dan; 5) memonitoring pengendalian risiko				Formulir identifikasi risiko, formulir monitoring pengendalian risiko	bergantung terhadap waktu yang dibutuhkan untuk pengendalian risiko	Formulir identifikasi risiko, formulir monitoring pengendalian risiko	
5	Mengevaluasi apakah waktu penyelesaian hasil uji masih dapat terpenuhi berdasarkan hasil monitoring				Formulir monitoring pengendalian risiko	1 hari	Formulir monitoring pengendalian risiko	
6	Jika proses pengujian dapat diselesaikan tepat waktu maka proses pengujian dilanjutkan hingga penerbitan laporan hasil uji				LHU	1 hari	LHU	
7	Jika terjadi keterlambatan, menyampaikan informasi kepada pelanggan terkait penyebab keterlambatan dan estimasi waktu penyelesaian (berdasarkan informasi dari penyelia). Informasi tersebut maksimal disampaikan pada target waktu penyelesaian uji (hari kesepuluh)				LHU	1 hari	LHU	

Lampiran 2. Bukti dukung sosialisasi internal terkait pemberitahuan keterlambatan uji



Lampiran 3. Bukti dukung pemasangan pedoman tata cara pembersihan peralatan sesuai dengan SOP yang berlaku



Lampiran 4. Bukti dukung penetapan Surat Penugasan Kepala BBP3KP tentang Penunjukan petugas Layanan Publik



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

JALAN RAYA SETU NOMOR 70 , CIPAYUNG JAKARTA TIMUR 13880
TELEPON (021)84998429, 84997969 FAKSIMILE(021) 84999360
LAMAN kkp.go.id SUREL bbp3kp@kkp.go.id

**SURAT PENUGASAN
KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK
KELAUTAN DAN PERIKANAN
NOMOR B.122/BBP3KP/KP.440/I/2026**

**TENTANG
PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK LINGKUP
BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN
TAHUN 2026**

- Menimbang** : Bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan publik lingkup BBP3KP, maka dipandang perlu menugaskan staf untuk melaksanakan tugas dimaksud.
- Dasar** :
 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 3. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 15 Tahun 2021 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
 4. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 68/PERMEN-KP/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan;
 5. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2022 tentang Nama Layanan Publik dan Produk Layanan Publik di Lingkungan Kementerian Kelautan dan Perikanan;
 6. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor 207 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimum Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan;
 7. 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.

- Menetapkan : Surat Tugas Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan tentang Penunjukan Petugas Pelayanan Publik Lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan Tahun 2026.
- Pertama : Menunjuk nama-nama yang tercantum dalam lampiran 1 (satu) surat penugasan ini sebagai Petugas Pelayanan Publik lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan yang selanjutnya disebut BBP3KP;
- Kedua : Petugas Pelayanan Publik lingkup BBP3KP terdiri dari Petugas Pelayanan Jasa Publik, Petugas Layanan Administratif, Petugas Dukungan Manajerial Pelaksanaan Layanan Publik, serta Petugas Layanan Informasi dan Publikasi;
- Ketiga : Petugas Pelayanan Publik lingkup BBP3KP bertugas melakukan tugas pelayanan publik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) masing-masing pelayanan dengan mengedepankan prinsip pelayanan prima dan penuh integritas;
- Keempat : Dalam melaksanakan tugas, Petugas Pelayanan Publik wajib berpedoman pada Kode Etik Pelaksana Layanan lingkup BBP3KP sebagaimana tercantum dalam lampiran 2 (dua) surat penugasan ini;
- Kelima : Surat Penugasan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan sampai dengan tanggal 31 Desember 2026.

Untuk perhatian :
Dilarang memberikan sesuatu
yang dapat mengakibatkan KKN

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026

Kepala Balai Besar Pengujian
Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan,



Rahmadi Sunoko

LAMPIRAN I. SURAT PENUGASAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN NOMOR B.122/BBP3KP/KP.440/I/2026 TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK LINGKUP BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN TAHUN 2026.

Daftar Nama Terlampir :

No	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Rr. Fauziah Ramadhani, S.I.Kom	Pranata Hubungan Masyarakat Ahli Pertama	Melaksanakan tugas pelayanan dukungan manajerial pelaksanaan layanan publik
2.	Gt Adi Nirwansyah, S.Pi, M.Si	Pembina Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ahli Pertama	Melaksanakan tugas pelayanan publik Penerbitan Sertifikat Kesesuaian SNI Sukarela dan layanan konsultasi
3.	Rini Rosita, S.St.Pi	Pembina Mutu Hasil Kelautan dan Perikanan Ahli Muda	Melaksanakan tugas pelayanan publik Penerbitan Sertifikat Kesesuaian dan SPPT SNI Wajib dan layanan konsultasi
4.	Edi Admoko	Pengadministrasi Umum	Melaksanakan tugas pelayanan publik Pemeriksaan/Pengujian Laboratorium, Penyediaan Bahan Acuan, dan layanan konsultasi
5.	Giri Andrea, S.Tr.Pi, M.M	Analisis Pasar Hasil Perikanan Ahli Pertama	Melaksanakan tugas pelayanan Pemeriksaan Kehalalan Produk dan layanan konsultasi
6.	Andri Supriyadi, S.E.	Analisis Pasar Hasil Perikanan Ahli Pertama	Melaksanakan tugas pelayanan publik Penggunaan Ruang Pendingin, <i>Freezer</i> , dan <i>Cold Storage</i> ; Penggunaan Transportasi; serta layanan konsultasi
7.	Zito Kristie Abdi, S.St.Pi.	Penata Layanan Operasional	Melaksanakan tugas pelayanan Kalibrasi dan layanan konsultasi
8.	Endang Purwaningsih, S.E	Analisis Pasar Hasil Perikanan Ahli Pertama	Melaksanakan tugas pelayanan publik Penggunaan Peralatan Pengolahan dan layanan konsultasi

No	Nama	Jabatan	Keterangan
9.	Mahendro Suryo Prabowo	Operator Layanan Operasional	Melaksanakan tugas pelayanan publik <i>front office</i> dan layanan informasi
10.	Tri Wanto, S.T.	Pranata Komputer Ahli Pertama	Melaksanakan tugas pelayanan informasi dan publikasi

Untuk perhatian :
Dilarang memberikan sesuatu yang dapat mengakibatkan KKN

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026
Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan,



Rahmadi Sunoko

LAMPIRAN II. SURAT PENUGASAN KEPALA BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN NOMOR B.122/BBP3KP/KP.440/I/2026 TENTANG PENUNJUKAN PETUGAS PELAYANAN PUBLIK LINGKUP BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN TAHUN 2026.

KODE ETIK PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK LINGKUP BALAI BESAR PENGUJIAN PENERAPAN PRODUK KELAUTAN DAN PERIKANAN

Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik Lingkup Balai Besar Pengujian Penerapan Produk Kelautan dan Perikanan yang selanjutnya disebut Kode Etik adalah norma yang wajib dipatuhi dan dilaksanakan oleh Pelaksana Layanan Publik Lingkup BBP3KP dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan memperhatikan :

I. Nilai-nilai:

a) Akuntabilitas

Siap menerima tanggung jawab dan melakukan tanggung jawab itu dengan baik seperti yang ditugaskan.

b) Disiplin

Bertindak sesuai peraturan, prosedur, tata tertib, tepat waktu dan tepat sasaran dengan tetap mempertahankan efisiensi dan efektivitas waktu dan anggaran.

c) Keunggulan

Memiliki sikap dan motivasi untuk senantiasa berusaha mencapai hasil yang lebih baik daripada yang lain.

d) Integritas

Menjunjung tinggi dan mendasarkan setiap sikap dan tindakan pada prinsip dan nilai-nilai moral, etika, peraturan perundangan termasuk menjauhkan dari timbulnya persepsi tindakan KKN, gratifikasi, suap, pungli, atau persepsi sejenis lainnya.

e) Kolaborasi

Mengutamakan kerjasama dan mengedepankan kerja tim (*team work*) untuk mencapai kinerja yang lebih baik.

f) Kompetensi

Menekankan pada kualitas penguasaan dan pemenuhan kualifikasi kemampuan SDM seperti yang dibutuhkan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

g) Inovatif

Meningkatkan kreativitas untuk tujuan pemberian layanan yang efektif dan efisien.

II. Kewajiban:

Kewajiban Pelaksana Pelayanan Publik meliputi:

- a) Menerima dengan baik setiap permohonan layanan;
- b) Menerapkan prinsip kehati-hatian, ketelitian dan kecermatan dalam memeriksa kelengkapan dokumen/rujukan/rekomendasi yang dipersyaratkan dalam pemberian pelayanan, baik pada saat bertatap muka langsung, melalui telepon, surat elektronik, media sosial, media *online* maupun media lainnya;
- c) Memberitahukan dengan sopan dan professional apabila terdapat kekurangan dalam hal pengajuan permohonan layanan;
- d) Menyelesaikan pelayanan dalam tenggang waktu yang telah ditentukan dalam Standar Pelayanan dan prosedur yang berlaku;
- e) Menyimpan rahasia Negara dan/atau rahasia jabatan yang diembannya selama dan sesudah menjalankan tugas sebagai pelaksana pelayanan.

III. Larangan:

Setiap Pelaksana Pelayanan Publik dilarang untuk:

- a) Meminta sesuatu dari pengguna layanan diluar yang telah ditentukan;
- b) Menerima sesuatu dari pengguna layanan dengan maksud agar diberikan kemudahan mengurus permohonan dan/atau sebagai pengganti untuk menutup kekurangan persyaratan yang telah ditentukan;
- c) Menjanjikan kemudahan pemberian layanan dengan mengharapkan pemberian imbalan dari pengguna layanan;
- d) Mempersulit pemberian layanan dengan maksud untuk mendapatkan imbalan dari pengguna layanan;
- e) Bertindak diskriminatif dalam memberikan pelayanan;
- f) Menggunakan fasilitas kantor untuk keperluan pribadi.

IV. Budaya Pelayanan:

Untuk mendukung pelaksanaan Kode Etik Pelayanan Publik, maka penyelenggara pelayanan publik lingkup BBP3KP menetapkan budaya pelayanan yang wajib dilaksanakan oleh setiap Pelaksana Pelayanan Publik berupa hal-hal sebagai berikut:

- a) Mengenakan pakaian seragam khusus pelayanan;
- b) Menggunakan identitas nama / *id card* / tanda pengenal;
- c) Menggunakan pin / atribut / logo pelayanan;
- d) Memperaktekkan senyum, salam, sapa, sopan dan santun; serta
- e) Menerapkan nilai-nilai kedisiplinan.

V. Penghargaan dan Sanksi:

- a) Penghargaan akan diberikan kepada Petugas Pelayanan yang memberikan kontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan/atau kebijakan yang ditetapkan oleh Kepala BBP3KP, atau bentuk penghargaan lainnya yang tidak menyalahi peraturan yang berlaku.
- b) Sanksi akan diberikan kepada Petugas Pelayanan yang tidak mematuhi Kode Etik, SOP, Standar Pelayanan dan ketentuan lain yang mengatur pemberian layanan kepada publik di BBP3KP. Pemberian sanksi sesuai peraturan perundangan yang berlaku untuk Aparatur Sipil Negara (ASN).

Untuk perhatian :
Dilarang memberikan sesuatu
yang dapat mengakibatkan KKN

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 2 Januari 2026

Kepala Balai Besar Pengujian Penerapan
Produk Kelautan dan Perikanan,



Rahmadi Sunoko