

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2016

UNIT PELAYANAN PUBLIK BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA

DISUSUN OLEH :

Ir. Tatik Purwanti, M.Si
Ageng Priatni, ST
Yuni Adiningsih, ST
Tri Aji Laksono, S. Kom
Amiroh, A. Md
Imam Mashuri
Yeremia Budiarja, A. Md

BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA
Jln. M.T. Haryono/Jln. Banggeris No. 1 Samarinda
Telp. (0541) 7771364, 732274
Fax. (0541) 745431
Web: baristandsamarinda.go.id
Email: baristandsamarinda@kemenperin.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2016 telah selesai disusun.

Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang kami lakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang telah diberikan selama tahun 2016. Pada kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih kepada pengguna jasa layanan teknis Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuisioner yang kami sampaikan. Hasil isian dan saran yang Bapak/Ibu berikan sangat berarti bagi kami untuk perbaikan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kami.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kami mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan pelayanan kami di masa mendatang. Akhirnya kami berharap agar kiranya laporan ini bermanfaat.

Samarinda, 30 Desember 2016

Penyusun

DAFTAR ISI

	Hal
BAB I	
Pendahuluan	1
Latar Belakang	1
Maksud Dan Tujuan	2
Manfaat	2
Sasaran	3
BAB II	
Metodologi Survei	4
Objek Survei	4
Instrumen Survei.....	4
Pengolahan Data Survei	6
BAB III	
Hasil Dan Pembahasan	7
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Samarinda.....	7
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Samarinda.....	10
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Samarinda.....	16
BAB IV	
Kesimpulan	23

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	7
Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	8
Tabel 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda .	10
Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	14
Tabel 5. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	16
Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	20

DAFTAR GRAFIK

	Hal
Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	9
Grafik 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	15
Grafik 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	21

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Sesuai amanat Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Survei Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil survei akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda sebagai unit pelayanan publik telah menindaklanjuti Undang Undang Nomor 25 tahun 2000 dengan menerbitkan Surat Keputusan Kepala Balai Nomor 24/BPKIMI/BRSSd/Kep/I/2014 tentang Pengangkatan/Penunjukkan Tim Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan sejak bulan Januari sampai bulan Desember 2016. Metode penyampaian kuisioner adalah secara langsung, melalui surat, email, *Forum Discussion Group* (FGD) yang diadakan pada tanggal 24 Oktober 2016 dan melalui kegiatan forum “Temu Pelanggan” yang diadakan pada tanggal 14 Desember 2016 di kantor Baristand Industri Samarinda.

Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 140 (seratus empat puluh) orang, merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai di bidang pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultansi, sesuai ruang lingkup yang termuat dalam Standar Layanan Balai Nomor : 51/BPKIMI/BRSSd/Kep/V/2014 tentang Penetapan Standar Pelayanan.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 16 (enam belas) unsur, terdiri dari : Kemudahan prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Keberadaan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Ketepatan penyelesaian pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan petugas pelayanan, Keramahan petugas pelayanan, Keterjangkauan biaya pelayanan, Kesesuaian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keberadaan maklumat pelayanan, Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk mengetahui tingkat pencapaian kinerja pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dan menetapkan kebijakan, penataan system, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

MANFAAT

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda;

SASARAN

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

BAB II METODOLOGI SURVEI

OBJEK SURVEI

Objek kegiatan ini yaitu para pengguna jasa layanan teknis Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, meliputi jasa pengujian, sertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam, konsultasi dan pelatihan. Jumlah responden yang mengisi kuisioner ini sebanyak 140 (seratus empat puluh) pengguna jasa, terdiri dari perusahaan, instansi pemerintah, BUMD dan perseorangan.

INSTRUMEN SURVEI

Survei dilakukan dengan cara membuat kuisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuisioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung/tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan dalam kegiatan diskusi kelompok terfokus berupa *Forum Discussion Group* (FGD) yang diadakan pada tanggal 24 Oktober 2016 dan “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 14 Desember 2016.

Kuisioner terdiri atas 16 (enam belas) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (Sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik terdiri dari:

1. *Persyaratan Pelayanan*

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. *Prosedur dan Tata Cara Pelayanan*

Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal menyangkut prosedur dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. *Ketepatan Waktu Pelayanan*

Ketepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. *Kesesuaian Biaya Pelayanan*

Kesesuaian biaya pelayanan 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. *Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan*

Kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan atau 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. *Kemampuan Petugas Pelayanan*

Kemampuan/kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. *Kedisiplinan Petugas Pelayanan*

Kedisiplinan Pelaksana adalah sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

8. *Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan*

Kesanggupan melaksanakan Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupandan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Unsur-unsur penilaian di atas selanjutnya dijabarkan ke dalam 16 (enam belas) pertanyaan yang disajikan dalam kuisioner dengan kriteria penilaian berikut : Nilai 4 untuk penilaian Sangat Baik, Nilai 3 untuk penilaian Baik, Nilai 2 untuk penilaian Kurang Baik dan Nilai 1 untuk penilaian Tidak Baik.

PENGOLAHAN DATA SURVEI

Data kuisioner yang berasal dari sebanyak 140 (seratus empat puluh) responden diolah dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,0625$$

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

I. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat untuk lembaga sertifikasi produk Samarinda Etam dilakukan kepada 8 responden dengan metode secara langsung atau tatap muka.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3
2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
7	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

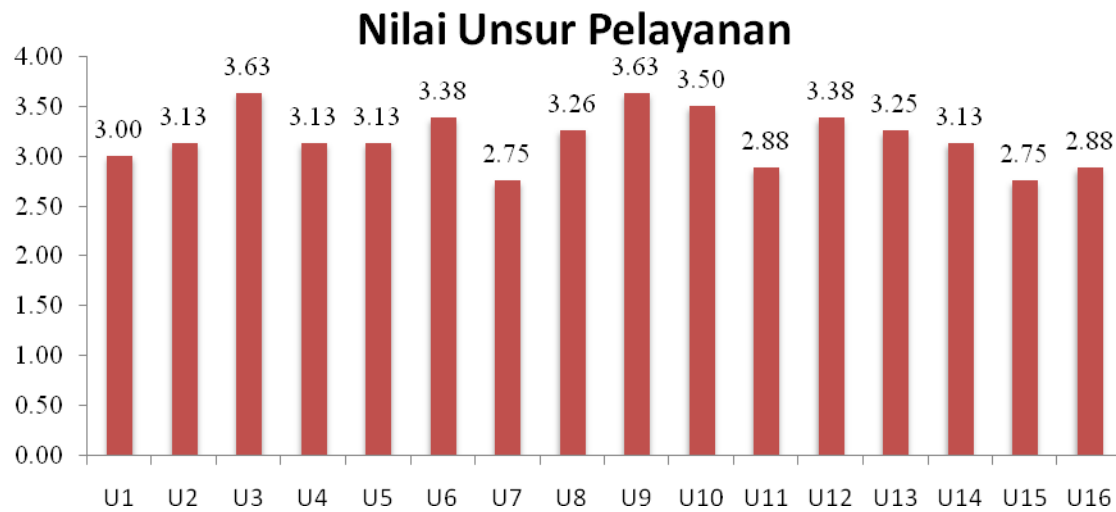
U1 s/d U16 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 2.Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.00	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.13	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3.63	Sangat Baik
4	kedisiplinan petugas pelayanan	3.13	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.13	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.38	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2.75	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.25	Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3.63	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3.50	Sangat Baik
11	Keterjangkauan biaya pelayanan	2.88	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	3.38	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3.25	Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3.13	Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2.75	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	2.88	Baik
	Rata-rata Tertimbang	3.18	Baik

Pada Tabel 2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,75 sampai 3,63. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Penyelesaian Pelayanan dan Keberadaan Maklumat Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Keberadaan Petugas Pelayanan dan Kesopanan Petugas Pelayanan**. Nilai interval konversi ini masih termasuk dalam kategori kinerja **Baik** yaitu berkisar antara 2,51 sampai 3,25.

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

II. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat untuk pengujian dilakukan kepada 132 responden yang disampaikan secara langsung/tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan dalam kegiatan diskusi kelompok terfokus berupa *Forum Discussion Group* (FGD) yang diadakan pada tanggal 24 Oktober 2016 dan “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 14 Desember 2016.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	1
10	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3
15	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
19	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2
24	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
27	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2
30	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
31	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
35	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3
36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
37	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
42	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2
45	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
47	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
52	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
55	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
56	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1
59	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3
62	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
65	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
68	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2
69	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3
71	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
72	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
75	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
76	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
77	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
78	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2
79	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
81	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
85	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
88	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3
90	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3
96	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
97	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
99	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
102	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
104	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
105	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3
106	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
107	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
108	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
109	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
110	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	3	3
112	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
113	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2
114	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3
115	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
118	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
119	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
121	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
123	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
126	3	3	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3
127	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
128	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
129	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3
130	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
131	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
132	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

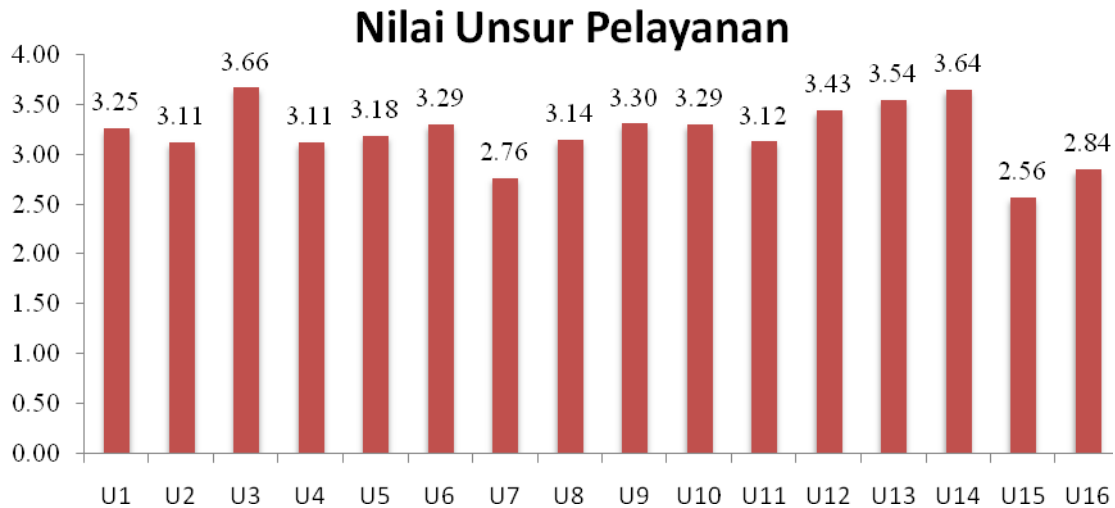
U1 s/d U16 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.25	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.11	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3.66	Sangat Baik
4	kedisiplinan petugas pelayanan	3.11	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.18	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.29	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2.76	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.14	Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3.30	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3.29	Sangat Baik
11	Keterjangkauan biaya pelayanan	3.12	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	3.43	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3.54	Sangat Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3.64	Sangat Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2.56	Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	2.84	Baik
	Rata-rata Tertimbang	3.20	Baik

Pada Tabel 4 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,56 sampai 3,66. Nilai terendah terdapat pada unsur **Keberadaan Maklumat Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Keberadaan Petugas Pelayanan**. Nilai interval konversi ini masih termasuk dalam kategori kinerja **Baik** yaitu berkisar antara 2,51 sampai 3,25.

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 2. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

III. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat untuk pengujian dilakukan kepada 140 responden yang disampaikan secara langsung/tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan dalam kegiatan diskusi kelompok terfokus berupa *Forum Discussion Group* (FGD) yang diadakan pada tanggal 24 Oktober 2016 dan “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 14 Desember 2016.

Tabel 5. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016
Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
2	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
7	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	1	1
10	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	3
13	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	4	4	3	2	3
15	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	1	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2
18	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
19	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3
21	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	2
24	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
25	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2
27	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
30	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
31	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
33	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
34	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
35	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3
36	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
37	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	3	5	4	3	3
38	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3
42	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
43	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
44	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2
45	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2
46	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2
47	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	2	3
48	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2
52	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
55	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3
56	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1
59	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3
62	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3
65	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	2
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
68	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2
69	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
71	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
72	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1
75	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
76	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3
77	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
78	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	2	2
79	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
81	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2
82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1	1
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
85	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
86	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3
88	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3
90	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3
91	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
92	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
95	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	1	3
96	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
97	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
99	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3
101	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
102	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
104	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3
105	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3
106	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
107	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
108	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
109	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
110	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4
111	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	33	3	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN															
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
112	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
113	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2
114	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	2	3
115	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
118	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
119	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
120	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
121	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
122	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3
123	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
126	3	3	4	3	4	3	2	2	3	1	3	3	4	3	3	3
127	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
128	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3
129	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	1	3
130	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
131	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3
132	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
133	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
134	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2
135	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3
136	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
137	3	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4
138	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3
139	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3
140	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

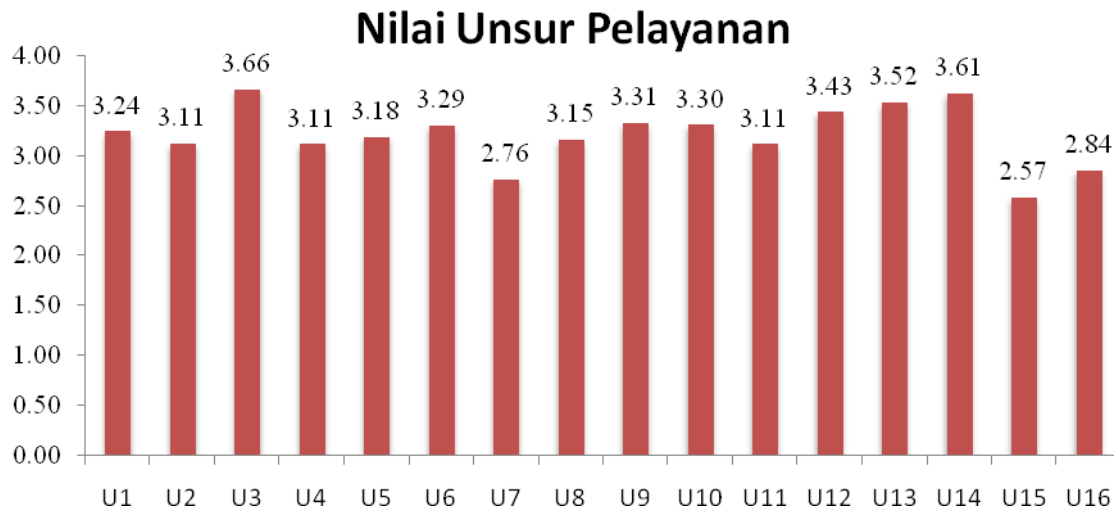
U1 s/d U16 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3.24	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3.11	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3.66	Sangat Baik
4	kedisiplinan petugas pelayanan	3.11	Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.18	Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	3.29	Sangat Baik
7	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2.76	Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.15	Baik
9	Kesopanan petugas pelayanan	3.31	Sangat Baik
10	Keramahan petugas pelayanan	3.30	Sangat Baik
11	Keterjangkauan biaya pelayanan	3.11	Baik
12	Kesesuaian biaya pelayanan	3.43	Sangat Baik
13	Kepastian jadwal pelayanan	3.52	Sangat Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3.61	Sangat Baik
15	Keberadaan maklumat pelayanan	2.57	Baik
16	Keberadaan saran pengaduan/keluhan/saran	2.84	Baik
	Rata-rata Tertimbang	3.20	Baik

Pada Tabel 6.diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,57 sampai 3,66. Nilai terendah terdapat pada unsur **Keberadaan Maklumat Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Keberadaan Petugas Pelayanan**. Nilai interval konversi ini masih termasuk dalam kategori kinerja **Baik** yaitu berkisar antara 2,51 sampai 3,25.

Hasil penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 3. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2016 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 9 (sembilan) unsur pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dinilai oleh responden termasuk dalam kategori Baik. Adapun tiga variabel pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah keberadaan maklumat pelayanan, ketepatan penyelesaian pelayanan dan keberadaan sarana pengaduan/keluahan/saran.

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Penempatan maklumat pelayanan Baristand Industri Samarinda berada tepat di depan pintu masuk dan mungkin banyak pelanggan yang tidak melihatnya. Penempatan maklumat pelayanan Baristand Industri Samarinda akan dipindahkan ke posisi yang lebih mudah dilihat oleh pelanggan.

Jasa Layanan Teknis di Balai terdiri atas pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi. Layanan pengujian mempunyai standar penyelesaian pekerjaan maksimal 14 (empat belas) hari kerja untuk situasi dan kondisi yang normal, dalam arti tidak ada hambatan teknis yang mempengaruhi penyelesaian pengujian. Standar lamanya waktu penyelesaian pekerjaan ini telah termuat dalam Prosedur Sistem Mutu (PSM) Laboratorium 17025 Balai dengan sasaran mutu sebesar 80%.

Sampai saat ini ketepatan waktu pelayanan memang dirasakan belum maksimal dalam memenuhi sasaran mutu yang telah ditetapkan. Penyelesaian hasil pengujian berupa Surat Tanda Uji (STU) belum sesuai Standar Pelayanan Minimal (SPM). Hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang masih perlu ditingkatkan.

Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran juga akan dipindah sehingga lebih mudah untuk dilihat oleh pelanggan. Saran dan masukan dari pelanggan akan kami gunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Baristand Industri Samarinda beserta jajarannya terus berupaya melakukan perbaikan dan peningkatan sumber daya yang dimiliki secara berkesinambungan dan konsisten agar sasaran mutu dapat ditingkatkan. Berbagai cara dilakukan oleh “Pemberi Pelayanan Publik” yaitu pegawai Balai yang mempunyai tugas dan fungsi melakukan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan guna memenuhi harapan “Penerima Pelayanan Publik”. Diharapkan “Pemberi Pelayanan Publik” dapat melaksanakan tugas secara profesional sehingga akan meningkatkan nilai terhadap unsur ketepatan waktu pelayanan di masa mendatang.

BAB IV KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda adalah sebagai berikut :

- Hasil Survei untuk Pelayanan Sertifikasi Produk Samarinda Etam, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan dan Keberadaan Maklumat Pelayanan yaitu sebesar 2,75, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Keberadaan Petugas Pelayanan dan Kesopanan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 3,63, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah Baik.
- Hasil Survei untuk Bagian Pengujian, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Keberadaan Maklumat Pelayanan yaitu sebesar 2,56, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Keberadaan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 3,63, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah Baik.
- Hasil Survei untuk Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Keberadaan Maklumat Pelayanan yaitu sebesar 2,57, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Keberadaan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 3,66, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah Baik.