

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2014

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

Alhamdulillah, Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2014 telah selesai disusun.

Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang kami lakukan untuk mengkaji tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan selama tahun 2014.

Pada kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih 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 kekuarangan, untuk itu kami mengharapakan saran dan kritik demi perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya kami berharap agar kiranya laporan ini bermanfaat. Aamiin

Samarinda, 30 Desember 2014

Penyusun

BAB I

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 IKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelayanan publik. Survey 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 Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survey 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 survey akan diketahui data Indeks 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. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan sejak bulan April sampai bulan Nopember 2014. Metode penyampaian kuisioner adalah secara langsung dan disampaikan melalui kegiatan forum “Temu Pelanggan” yang diadakan pada tanggal 4 Nopember 2014 di Hotel Grand Victoria - Samarinda. Jumlah responden yang mengisi kuisioner sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) 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 10 (sepuluh) unsur, terdiri dari : Persyaratan Pelayanan, Prosedur dan Tata Cara Pelayanan, Ketepatan Waktu Pelayanan, Kesesuaian Biaya, Pelayanan Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan. 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

Survey IKM 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;
5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit 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 SURVEY

OBJEK SURVEY

Objek kegiatan ini yaitu para pengguna jasa layanan teknis Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, meliputi jasa pengujian, sertifikasi LS pro Samarinda Etam, konsultasi dan pelatihan. Jumlah responden yang mengisi kuisioner ini sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) pengguna jasa, terdiri dari perusahaan, instansi pemerintah, BUMD dan perseorangan.

INSTRUMEN SURVEY

Survey 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. Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung/tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan dalam kegiatan Diskusi kelompok terfokus berupa “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 4 November 2014.

Kuisioner terdiri atas 10 (sepuluh) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (Sembilan) unsur yang harus ada dalam survey 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 kesanggupan dan 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.

Disamping unsur-unsur di atas yang wajib disajikan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kuisisioner ini juga menambahkan unsur ;

10. *Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan*

Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan adalah kondisi atau situasi di ruang front office, mencakup tersedianya sarana dan prasarana yang representatif, kenyamanan dan keamanan.

Unsur-unsur penilaian yang terdiri dari 10 (sepuluh) pertanyaan di atas, selanjutnya oleh responden dipilih nilainya sesuai dengan kriteria 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 SURVEY

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 73 (tujuh puluh tiga) 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 10 (sepuluh) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,10$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

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

HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tabel 1. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2014
Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri
Samarinda

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4
8	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
9	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
11	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3
12	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
15	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
16	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
17	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
18	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
19	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3
20	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
21	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
22	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3
24	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
26	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
27	2	3	1	2	3	3	3	2	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
32	2	3	3	3	1	2	2	2	1	3
33	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
34	3	2	2	1	3	3	3	2	3	3
35	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3
36	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
43	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
45	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3
46	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4
47	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
49	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
53	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4
54	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
59	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3
61	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
62	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3
63	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3
66	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
67	3	4	2	3	2	4	2	3	3	4
68	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
69	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

U1 s/d U10 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

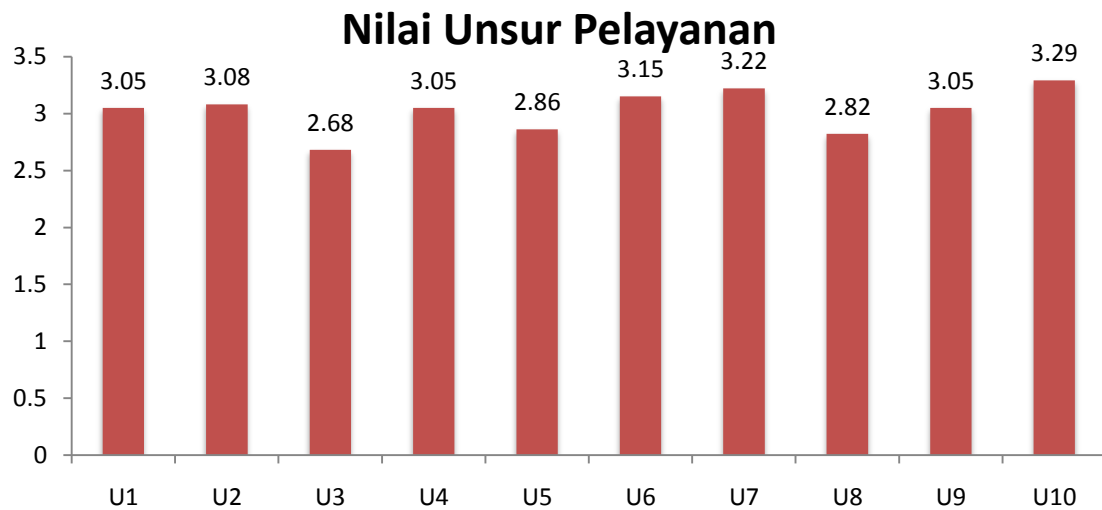
Nilai-nilai di atas selanjutnya direkap seperti pada Tabel 2.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survey Tahun 2014 Unit Pelayanan Publik
Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

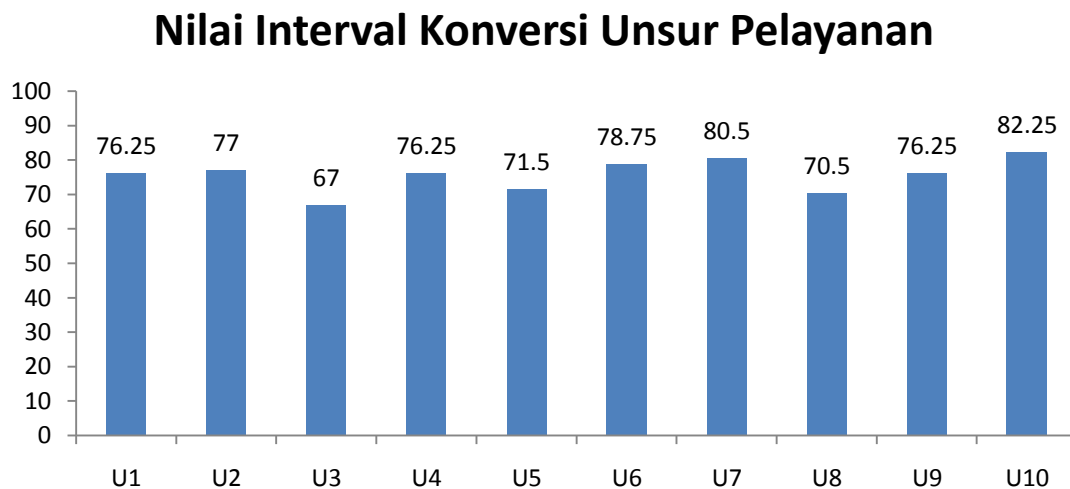
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI PER UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,05	76,25	Baik
2.	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan (U2)	3,08	77,00	Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)	2,68	67,00	Baik
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4)	3,05	76,25	Baik
5.	Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan (U5)	2,86	71,50	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,15	78,75	Baik
7.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U7)	3,22	80,50	Baik
8.	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan (U8)	2,82	70,50	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3,05	76,25	Baik
10.	Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan (U10)	3,29	82,25	Baik

Pada Tabel 2. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,68 sampai 3,29. Setelah nilai-nilai ini tersebut dikonversi maka diperoleh nilai interval konversi berkisar dari 67,00 sampai 82,25. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Waktu Pelayanan** sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan**. Nilai interval konversi ini masih termasuk dalam kategori kinerja **Baik** sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai interval konversi berkisar antara 62,51 sampai 81,25.

Hasil penilaian terhadap 10 (sepuluh) unsur pelayanan dan nilai interval konversi per unsur pelayanan di atas selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik, dapat dilihat pada gambar 1 dan 2.



Gambar 1. Grafik Nilai Unsur Pelayanan



Gambar 2. Grafik Nilai Interval Konversi Unsur Pelayanan

Hasil penilaian masing-masing unsur menunjukkan bahwa 10 (sepuluh) unsur pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dinilai oleh responden termasuk kategori Baik. Selanjutnya dilakukan perhitungan nilai IKM untuk mengetahui penilaian responden secara umum terhadap semua unsur pelayanan, seperti Tabel 3.

Tabel 3. Perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
Jumlah Nilai per unsur	223	225	196	223	209	230	235	206	223	240
Nilai Rata-Rata per unsur	3,055	3,082	2,685	3,055	2,863	3,151	3,219	2,822	3,055	3,288
Nilai Rata-Rata Tertimbang per unsur	0,305	0,308	0,268	0,305	0,286	0,315	0,322	0,282	0,305	0,329
<i>IKM Unit Pelayanan</i>	75,68									

Keterangan :

U1 s/d U10 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Nilai Rata-rata Tertimbang = 0.1

Nilai Indeks = 3.027

Hasil yang diperoleh pada Tabel 3. menunjukkan nilai IKM unit pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda sebesar 75,68 kemudian nilai ini dibandingkan dengan nilai interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan pada Tabel 4. Nilai IKM sebesar 75,68 termasuk dalam kategori mutu pelayanan **B** dengan kinerja **Baik**.

Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Secara umum hasil survey IKM menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan publik Balai sudah baik, namun bila dilihat dari nilai masing-masing unsur pelayanan, ada unsur pelayanan yang masih harus ditingkatkan karena mendapatkan nilai yang terendah yaitu Ketepatan Waktu Pelayanan sebesar 67,00.

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) yang tepat waktu masih berada pada kisaran 65%. Hal ini disebabkan faktor teknis, administratif, sumber daya manusia, sarana dan prasarana.

Balai 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 professional sehingga akan meningkatkan nilai terhadap unsur ketepatan waktu pelayanan dimasa mendatang.

BAB IV

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda adalah sebagai berikut :

- Nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Waktu Pelayanan yaitu sebesar 67,00, nilai ini termasuk kategori Baik;
- Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan yaitu sebesar 82,25, nilai ini termasuk kategori Baik;
- IKM Unit Pelayanan sebesar 75,68 nilai ini termasuk kategori Baik;
- Secara umum mutu pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda adalah Baik