

**LAPORAN
SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2015**

**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

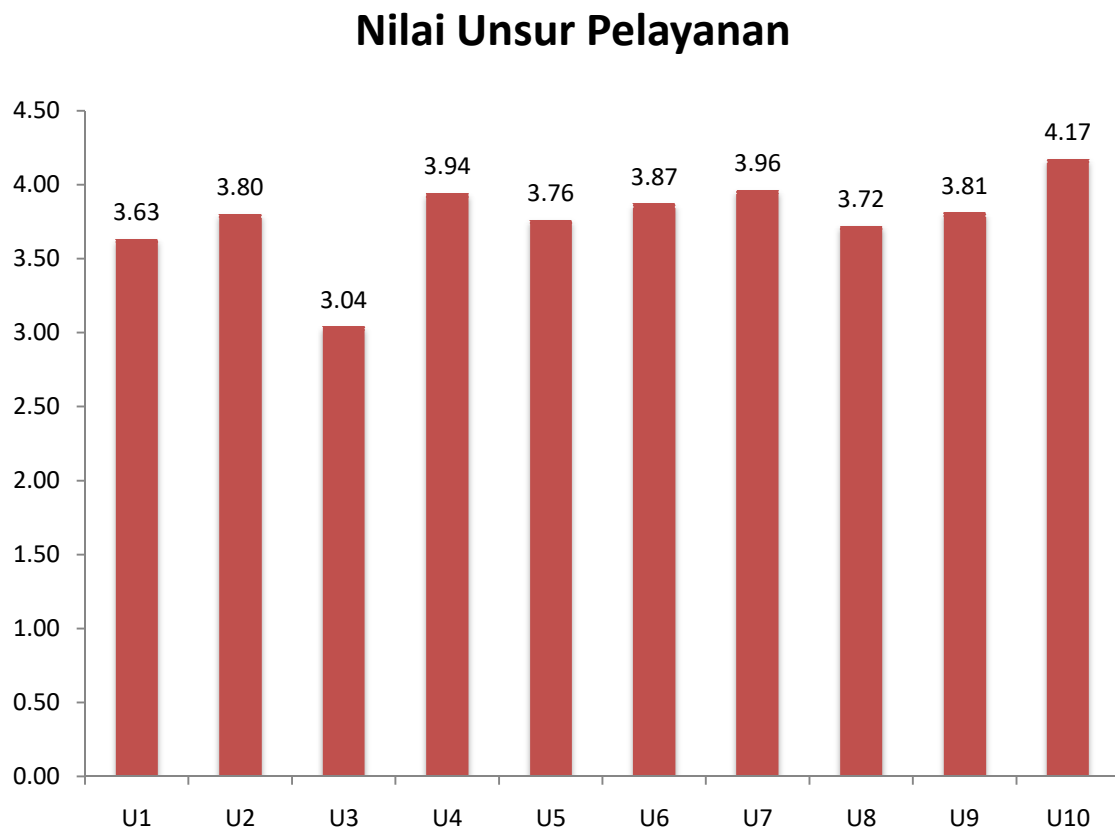
EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
BARISTAND INDUSTRI SAMARINDA
TAHUN 2015

Dalam rangka untuk mengevaluasi pelayanan jasa teknis yang telah diberikan maka Baristand Industri samarinda melakukan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif. 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. 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. Adapun hasil evaluasi dilakukan diperoleh hasil pada tabel.1.

Tabel1. Rekapitulasi Hasil Survey IKM Unit Pelayanan Publik Baristand Industri Samarinda Tahun 2015

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan (U1)	3.63	Baik
2.	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan (U2)	3.80	Baik
3.	Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)	3.04	Baik
4.	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4)	3.94	Baik
5.	Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan (U5)	3.76	Baik
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3.87	Baik
7.	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U7)	3.96	Baik
8.	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan (U8)	3.72	Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)	3.81	Baik
10.	Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan (U10)	4.17	Baik

Pada Tabel 1 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 3.04 sampai 4.17 untuk penilaian dengan skala 5. 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. 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.



Gambar 1. Grafik Nilai Unsur Pelayanan

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 3.04, nilai ini termasuk kategori Baik;
- Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Kenyamanan Ruang Tunggu Pelayanan yaitu sebesar 4.17, nilai ini termasuk kategori Baik;
- IKM Unit Pelayanan sebesar 3.77 nilai ini termasuk kategori Baik;
- Secara umum mutu pelayanan publik di Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda adalah Baik