

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017

UNIT PELAYANAN PUBLIK
BALAI RISET DAN STANDARDISASI
INDUSTRI SAMARINDA

BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI
SAMARINDA

Jln. M.T. Haryono/Jln. Banggeris No. 1 Samarinda

Telp. (0541) 7771364, 732274

Fax. (0541) 745431

Email: baristandsamarinda@kemenperin.go.id

Website: 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 2017 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 2017. 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 2017

Penyusun

DAFTAR ISI

	Hal.
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
 BAB I PENDAHULUAN	 1
I.1. LATAR BELAKANG	1
I.2. MAKSUD DAN TUJUAN	2
I.3. MANFAAT	2
I.4. SASARAN	3
 BAB II METODOLOGI SURVEI	 4
II.1. OBJEK SURVEI	4
II.2. INSTRUMEN SURVEY	4
II.3. PENGOLAHAN DATA SURVEI	5
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 7
III.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Untuk Lembaga Sertifikasi Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	 7
III.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	 9
III.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan	

Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	13
BAB IV KESIMPULAN	20
LAMPIRAN	21

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Hal.
Tabel 1.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	7
Tabel 2.	Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	8
Tabel 3.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	9
Tabel 4.	Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2017 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	12
Tabel 5.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	14
Tabel 6.	Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	17

DAFTAR GRAFIK

Nomor	Judul	Hal.
Grafik 1.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	9
Grafik 2.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Untuk Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	13
Grafik 3.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	18

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. 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 2009 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 public melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari sampai bulan Desember 2017. Metode penyampaian kuisisioner adalah metode secara langsung atau tatap muka, melalui surat, email, dan melalui kegiatan forum “Temu Pelanggan” yang diadakan pada tanggal 10 Oktober 2017 di kantor Baristand Industri Samarinda. Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 112 (seratus dua belas) orang, yang merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai di bidang pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi.

Unsur-unsur pelayanan yang dinilai oleh responden berjumlah 12 (dua belas) unsur, terdiri dari : Kemudahan prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Keberadaan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Ketepatan penyelesaian pelayanan, Kesopanan petugas 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.

1.2. 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 sistem, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

1.3. 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.

I.4. 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

II.1. OBJEK SURVEI

Objek kegiatan ini yaitu para pengguna jasa layanan teknis Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Jumlah responden yang mengisi kuisioner ini sebanyak 112 (seratus dua belas) pengguna jasa, terdiri dari perusahaan, instansi pemerintah, BUMD dan perseorangan yang terbagi dalam:

- a. Jasa pengujian (98 perusahaan)
- b. sertifikasi oleh Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam (14 perusahaan)

II.2. 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 “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 10 Oktober 2017.

Kuisioner terdiri atas 12 (dua 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 12 (dua 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.

II.3. PENGOLAHAN DATA SURVEI

Data kuisioner yang berasal dari sebanyak 112 (seratus dua belas) 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{12} = 0,0833$$

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

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

III.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 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 14 responden dengan metode secara langsung atau tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 10 Oktober 2017.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 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
1	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
2	3	3	3	1	3	3	4	4	4	4	1	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
7	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
8	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	1	1
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
10	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
11	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
12	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4
13	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4
14	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

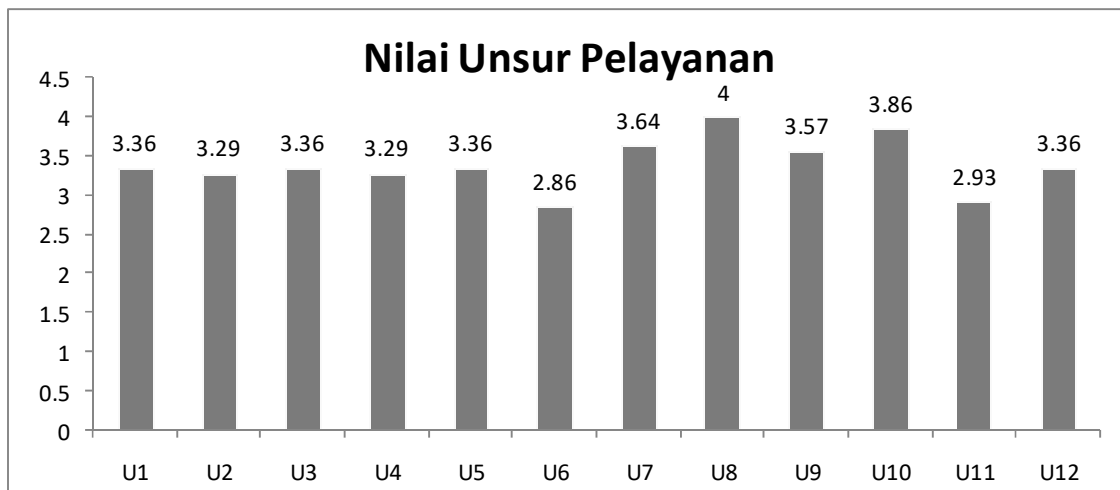
U1 s/d U12 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 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	3,36	Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,29	Sangat Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,36	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,29	Sangat Baik
5	Kemampuan petugas pelayanan	3,36	Sangat Baik
6	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2,86	Baik
7	Kesopanan petugas pelayanan	3,64	Sangat Baik
8	Kesesuaian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
9	Kepastian jadwal pelayanan	3,57	Sangat Baik
10	Kenyamanan lingkungan	3,86	Sangat Baik
11	Keberadaan maklumat pelayanan	2,93	Baik
12	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3,36	Baik
Rata-rata Tertimbang		3,41	Sangat Baik

Pada Tabel 2 diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,86 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Penyelesaian Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Kesesuaian Biaya Pelayanan**. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,41 termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

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



Grafik 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Untuk Lembaga Sertifikasi Produk Samarinda Etam Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

III.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat untuk pengujian dilakukan kepada 98 responden yang disampaikan secara langsung/tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 10 Oktober 2017.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 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
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1
3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
7	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
10	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4
17	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	1	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	1	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
27	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1
31	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1
33	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1
37	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
41	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
45	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
47	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1
50	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
51	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
52	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
53	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
54	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	4
55	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4
56	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4
57	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
58	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	1	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4
62	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
65	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	1	1
66	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
67	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
68	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	4
69	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
70	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
73	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1
74	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
75	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4
76	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
77	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
79	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
81	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
82	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
85	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4
86	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	1
87	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
89	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
90	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	1	2
91	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4
92	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
93	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
94	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	3	1	2	3	4	1	3	4	4	4	4	4
96	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
97	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1
98	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

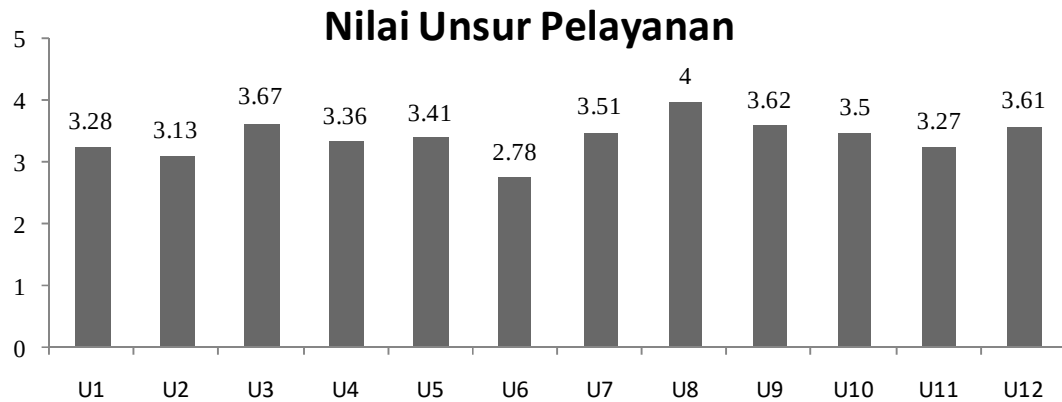
U1 s/d U12 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2017 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,28	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,13	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,67	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,36	Sangat Baik
5	Kemampuan petugas pelayanan	3,41	Sangat Baik
6	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2,78	Baik
7	Kesopanan petugas pelayanan	3,51	Sangat Baik
8	Kesesuaian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
9	Kepastian jadwal pelayanan	3,62	Sangat Baik
10	Kenyamanan lingkungan	3,50	Sangat Baik
11	Keberadaan maklumat pelayanan	3,27	Sangat Baik
12	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3,61	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		3,43	Sangat Baik

Pada Tabel 4. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,78 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Penyelesaian Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Kesesuaian Biaya Pelayanan**. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,43 termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**.

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



Grafik 2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Bagian Pengujian Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

III.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

Survei Kepuasan Masyarakat untuk pengujian dilakukan kepada 112 responden yang disampaikan secara langsung/tatap muka, melalui surat secara elektronik, web Balai dan “Temu Pelanggan” yang telah diselenggarakan tanggal 10 Oktober 2017.

Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 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
1	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
2	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	1
3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
6	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
7	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
9	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

10	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	1	4
14	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	1	4
17	4	3	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4
18	3	3	4	4	4	3	4	4	2	4	1	4
19	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
21	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4
22	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
23	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
24	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
25	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	1	4
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1
27	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
29	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	1	1
31	3	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	1	1
33	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	1	4
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	1
37	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4
38	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
41	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
43	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
45	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
46	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
47	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4
48	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
49	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	1
50	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
52	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	4
53	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4

54	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
55	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
56	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	1	4
57	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4
58	3	3	3	3	3	2	3	4	2	3	4	4
59	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
60	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	3	4	3	2	3	4	4	3	1	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4
64	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1
65	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
66	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
68	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4	1	1
69	3	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4
70	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
72	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	1	4
73	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
74	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	1	4
75	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
76	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
77	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
78	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
79	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1
80	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	1	1
81	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1
82	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
83	4	3	4	3	4	1	4	4	3	4	4	4
84	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4
85	3	3	4	3	3	1	3	4	4	3	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	4
87	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
88	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1
91	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
92	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
93	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
96	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4
97	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	1

98	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4
100	3	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4
101	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4
102	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	1	4
103	3	3	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4
104	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	1	2
105	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	1	4
106	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4
107	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4
108	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
109	3	1	2	3	4	1	3	4	4	4	4	4
110	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
111	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	1	1
112	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4

Keterangan :

Kriteria Penilaian :

Nilai 4 = Sangat Baik

Nilai 3 = Baik

Nilai 2 = Kurang Baik

Nilai 1 = Tidak Baik

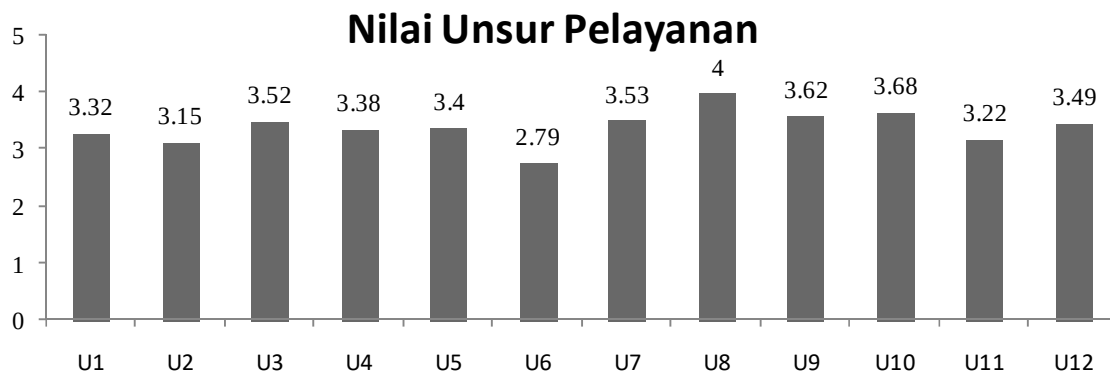
U1 s/d U12 = Unsur Pelayanan yang dinilai oleh responden

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2017 Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Variabel Pelayanan	Nilai Variabel Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,32	Sangat Baik
2	Persyaratan pelayanan	3,15	Baik
3	Keberadaan petugas pelayanan	3,52	Sangat Baik
4	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,38	Sangat Baik
5	Kemampuan petugas pelayanan	3,40	Sangat Baik
6	Ketepatan penyelesaian pelayanan	2,79	Baik
7	Kesopanan petugas pelayanan	3,53	Sangat Baik
8	Kesesuaian biaya pelayanan	4,00	Sangat Baik
9	Kepastian jadwal pelayanan	3,62	Sangat Baik
10	Kenyamanan lingkungan	3,68	Sangat Baik
11	Keberadaan maklumat pelayanan	3,22	Baik
12	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3,49	Sangat Baik
Rata-rata Tertimbang		3,42	Baik

Pada Tabel 6. diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,79 sampai 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur **Ketepatan Penyelesaian Pelayanan**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Kesesuaian Biaya Pelayanan**. Nilai rata – rata tertimbang sebesar 3,42 termasuk dalam kategori kinerja **Sangat Baik**

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



Grafik 3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 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 Sangat Baik. Adapun variabel pelayanan yang mendapat nilai terendah adalah ketepatan penyelesaian pelayanan dengan nilai 2.79

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.

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.

Variabel pertanyaan yang mendapat nilai tertinggi adalah unsur kesesuaian biaya pelayanan. Tarif Pelayanan Jasa Teknis Baristand Industri Samarinda mengacu pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2011 tentang Jenis dan Tarif atas Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Perindustrian dan Surat Keputusan Kepala Badan Pengkajian Kebijakan, Iklim dan Mutu Industri No. 122/BPKIMI/PER/5/2011 tentang Standar Pembayaran Jasa Teknis di Lingkungan BPKIMI. Disamping itu tarif – tarif yang belum termuat dalam PP Nomor 47 Tahun 2011 tersebut mengacu pada tarif yang berlaku di Lembaga Akreditasi Nasional dan Satuan Biaya Umum (SBU) Kementerian Keuangan serta ketentuan lain yang berlaku. Baristand Industri Samarinda telah menerapkan Zona Integritas sesuai dengan Peraturan Menteri Perindustrian Nomor 108 Tahun 2015 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Kementerian Perindustrian. Hal ini didukung dengan pencapaian Baristand Industri Samarinda yang mendapatkan predikat sebagai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di akhir tahun 2017 ini. Penyerahan penghargaan sebagai Wilayah Bebas Korupsi (WBK) ini diserahkan langsung oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dan Wakil Ketua Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK).

BAB IV

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2017 adalah sebagai berikut :

- ✚ Hasil Survei untuk Pelayanan Sertifikasi Produk Samarinda Etam, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan yaitu sebesar 2,86, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yaitu sebesar 4,00, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,41 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- ✚ Hasil Survei untuk Bagian Pengujian, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan yaitu sebesar 2,78, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yaitu sebesar 4,00, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,43 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- ✚ Hasil Survei untuk Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan yaitu sebesar 2,79, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Kesesuaian Biaya Pelayanan yaitu sebesar 4.00, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,42 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

LAMPIRAN

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA
TAHUN 2017**

**KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BALAI RISET DAN STANDARDISASI INDUSTRI SAMARINDA
TAHUN 2017**

Tanggal Survei : (...../...../ 2017)

DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Baristand Industri samarinda
Spesifikasi Jenis Pelayanan : ☐ Pengujian ☐ Sertifikasi

DATA RESPONDEN

Usia / Umur : Tahun
Jenis Kelamin : 1. Laki-laki 2. Perempuan
Pendidikan Terakhir : 1. SMP ke bawah 4. S-1
2. SMA 5. S-2 ke atas
3. D1-D2-D3-D4

PENILAIAN TERHADAP VARIABEL PELAYANAN

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit pelayanan ini ?
 1. Tidak Mudah 3. Mudah
 2. Kurang Mudah 4. Sangat Mudah
2. Apakah persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi, sesuai dengan informasi yang di peroleh ?
 1. Tidak Sesuai 3. Sesuai
 2. Kurang Sesuai 4. Sangat Sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara mengenai keberadaan petugas pelayanan di lokasi pelayanan ?
 1. Tidak Ada di Tempat 3. Sering Ada di Tempat
 2. Sering Tidak Ada di Tempat 4. Selalu Ada di Tempat
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
 1. Tidak Bertanggung Jawab 3. Bertanggung Jawab
 2. Kurang Bertanggung Jawab 4. Sangat Bertanggung Jawab
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?
 1. Tidak Mampu 3. Mampu
 2. Kurang Mampu 4. Sangat Mampu
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu penyelesaian produk/pelayanan ? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)
 1. Tidak Tepat 3. Tepat
 2. Kurang Tepat 4. Sangat Tepat

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. Tidak Sopan | 3. Sopan |
| 2. Kurang Sopan | 4. Sangat Sopan |

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?

- | | |
|------------------------|------------------|
| 1. Selalu Tidak Sesuai | 2. Selalu Sesuai |
|------------------------|------------------|

9. Apakah jam buka dan tutup pelayanan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/dijanjikan ?

- | | |
|------------------------|--------------------|
| 1. Selalu Tidak Tepat | 3. Banyak tepatnya |
| 2. Kadang-kadang Tepat | 4. Selalu Tepat |

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan Unit Pelayanan ini ?

- | | |
|------------------|------------------|
| 1. Tidak Nyaman | 3. Nyaman |
| 2. Kurang Nyaman | 4. Sangat Nyaman |

11. Apakah Saudara mengetahui adanya maklumat/janji pelayanan di Unit Pelayanan ini ?

(Maklumat Pelayanan adalah kesanggupan Unit Pelayanan Publik untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dipublikasikan melalui website <http://baristandsamarinda.kemenperin.go.id/unit-pelayanan-publik/maklumat-pelayanan-publik.html> dan Front Office Baristand Industri Samarinda)

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. Tidak Tahu | 2. Sangat Tahu |
|---------------|----------------|

12. Apakah Saudara mengetahui adanya sarana pengaduan/keluhan/saran ?

(Dipublikasikan melalui website <http://baristandsamarinda.kemenperin.go.id/unit-pelayanan-publik/pengaduan-masukan-saran/form-aduan-keluhan.html> dan Kotak Saran di Front Office Baristand Industri Samarinda)

- | | |
|---------------|----------------|
| 1. Tidak Tahu | 2. Sangat Tahu |
|---------------|----------------|

SARAN

DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

Nama :