



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2018

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji dan Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga kegiatan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2018, Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik.

Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban seksi Pengembangan Jasa Teknis dan sebagai acuan Unit Pelayanan Publik untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat, dan kami menyadari bahwa mulai dari persiapan, pelaksanaan hingga penyusunan laporan kegiatan masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kami mohon saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan kegiatan selanjutnya.

Samarinda, 31 Desember 2018

Kepala Seksi
Pengembangan Jasa Teknik

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Manfaat	2
D. Sasasaran	3
E. Metode	3
F. Tim Pelaksanaa	4
G. Jadwal SKM	4
 BAB II ANALISIS	 5
A. Instrument Pengolahan Data	5
 BAB III DATA & PEMBAHASAN.....	 8
A. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Pengujian ...	9
B. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Setifikasi	12
C. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Konsultasi dan Pelatihan	 14
 BAB IV KESIMPULAN	 17

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	: Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018	4
Tabel 2	: Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017	7
Tabel 3	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk semua Layanan Jasa (Pengujian, Sertifikasi dan Pelatihan)	8
Tabel 4	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Layanan Jasa Pengujian Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	9
Tabel 5	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Layanan Jasa Sertifikasi Balai Riset dan Standardisasi Indutri Samarinda	12
Tabel 6	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Layanan Jasa Konsultasi dan Pelatihan Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda	14

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018
- Gambar 2 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Tahun 2018
- Gambar 3 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikasi Tahun 2018
- Gambar 4 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Lain-lain Tahun 2018

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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. 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.

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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Diharapkan dari hasil survei ini akan diketahui data Hasil Kepuasan Masyarakat yang dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong unit pelayanan publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya, khususnya setelah tahun 2017 telah meraih Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) tahun 2019.

Pada tahun 2018, pedoman yang digunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Perbedaan ke dua peraturan ini yang relative signifikan adalah jumlah materi penilaian, pengolahan data dan kreteria/kategori penilaian.

Kedua peraturan ini relative berbeda khususnya terkait jumlah dan materi parameter, pengolahan data dan kreteria penilaian, dengan demikian akan sulit membandingkan capaian tahun 2016 dan 2017 dengan 2018.

Capaian indeks kepuasan masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2017, dikategorikan sangat baik, sedangkan target tahun 2018 adalah 3.6. Untuk mencapai target tersebut perlu dilakukan perbaikan pada unsur yang dikategorikan baik sehingga diharapkan dapat mengalami peningkatan.

B. 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.

C. 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.

D. 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.
4. Mengukur kecendrungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

E. Metode

Sesuai Metode perhitungan survai kepuasan pelanggan tahun 2018 relatif berbeda dengan tahun 2017 dan 2016, sehingga untuk membandingkan penilaian tidak dapat dilakukan.

Jumlah responden yang mengisi kuisisioner sebanyak 112 (seratus dua belas) orang, yang merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai perusahaan, instansi pemerintah, BUMD, perajin, kelompok tani terbagi dalam di bidang pengujian sebanyak 84 responden, sertifikasi 13 responden dan pelatihan dan konsultasi dan sebanyak 15 responden

Metode penyampaian kuisisioner adalah metode secara langsung atau tatap muka di unit pelayanan publik, melalui surat, email, dan melalui kegiatan seperti Temu Pelanggan, bimbingan teknis, pelatihan di kantor Baristand Industri Samarinda maupun di lokasi kegiatan.

F. Tim Pelaksana

Pelaksana survai dilakukan secara mandiri oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Tim Pelaksana sebagaimana pada sebagaimana Surat Keputusan No. 52/BPPI/Baristand-Samarinda/Kep/VI/2018

G. Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda di muali bulan Januari sampai bulan Desember 2018. Jadwal kegiatan sebagaimana Tabel 1.

Tabel. 1 Jadwal pelaksanaan Survai Kepuasan Masyarakat tahun 2018

No	Tahapan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menyusun Instrumen Survai												
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel												
3	Menentukan responden												
4	Melaksanakan survai												
5	Mengolah hasil survai												
6	Menyajikan dan Melaporkan hasil												

BAB II ANALISIS

A. Instrument Pengolahan Data

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hal-hal yang digunakan sesuai peraturan tersebut yaitu:

1. Jumlah dan materi parameter/pertanyaan

Metode yang digunakan tahun 2018 menggunakan 9 (sembilan) parameter berikut :

a. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

c. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan

d. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan

f. Kompetensi pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

g. Prilaku pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Sarana dan prasarana

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 digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut.

Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik.

2. Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar, dengan rumus berikut

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

3. Kriteria Penilaian

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel 2. berikut :

Tabel 2. Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

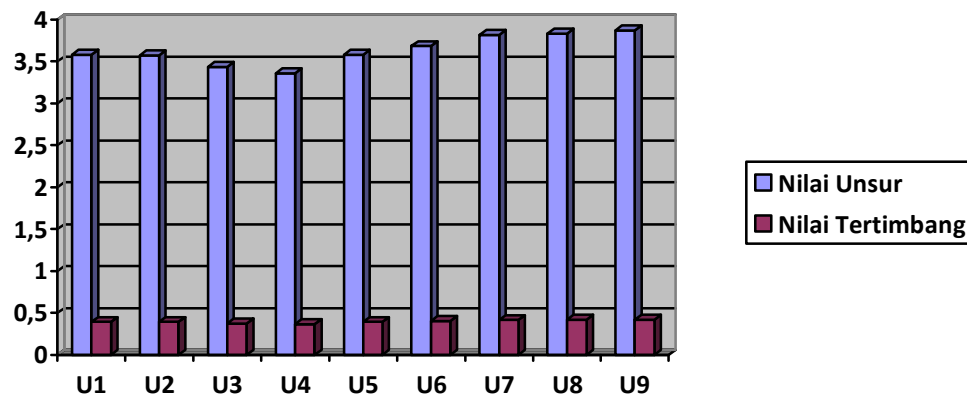
BAB III **Data & PEMBAHASAN**

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda secara keseluruhan (sebanyak 112) responden.

Rekapitulasi tersebut di dapat dilihat sebagai pada tabel 3 dan grafik dibawah ini.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk Semua Layanan Jasa (Pengujian, Sertifikasi dan Pelatihan)

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,58	0,39	Baik Sekali
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,57	0,39	Baik sekali
U3	Waktu Penyelesaian	3,43	0,38	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,36	0,37	Baik
U5	KesesuaianProduk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,58	0,39	Baik sekali
U6	Kompetensi Pelaksana	3,68	0,40	Baik Sekali
U7	Prilaku Pelaksana	3,82	0,42	Baik Sekali
U8	Sarana dan Prasarana	3,83	0,44	Baik Sekali
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,87	0,42	Baik Sekali
Nilai Indeks		3,63		
Nilai Dasar		90,75		
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)		



Gambar 1. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018

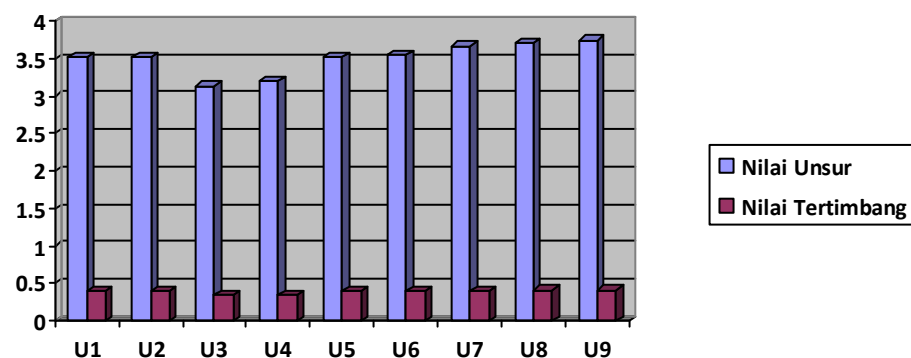
Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,63) dan nilai dasar 90,75 dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,36 (0,37) sampai 3,83 (0,44). Nilai terendah terdapat pada **Biaya/Tarif (U4)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**. Hasil penilaian menunjukkan bahwa nilai terdapat 7 (tujuh) unsur yang dinilai sangat baik, yaitu persyaratan pelayanan (U1), Sistem, mekanisme dan prosedur (U2), Produk/Spesifikasi Jenis Layanan (U5), Kompetensi petugas (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan pengaduan, sarana dan masukan (U9), sedangkan dikategorikan Baik yaitu 2 (dua) unsur yaitu Waktu Penyelesaian (U3) dan Biaya/Tarif (U4) Secara terinci hasil penilaian terhadap masing masing layanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

A. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Pengujian

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk layanan pengujian sebagaimana pada Lampiran 1.

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk layanan jasa pengujian Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3.52	0.39	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.52	0.39	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.17	0.35	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.27	0.36	Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	0.39	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.55	0.39	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3.67	0.40	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.71	0.41	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,75	0.41	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,52		
Nilai Dasar		88		
Mutu Pelayanan		B (Baik)		



Gambar 2. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Tahun 2018

Pada Tabel 4. diperoleh nilai indeks sebesar 3,52 dan nilai dasar 88 dengan mutu kinerja B (Baik). Nilai per unsur pelayanan berkisar

3,17 (0,35) sampai dengan 3,75 (0,41). Nilai terendah 3,17 (0,35) terdapat pada unsur **Waktu Penyelesaian**, sedangkan nilai tertinggi 3,75 (0,41) terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**. Hasil penilaian layanan pengujian menunjukkan bahwa terdapat 4 (empat) unsur yang dinilai sangat baik, yaitu kompetensi petugas (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan pengaduan, sarana dan masukan (U9), sedangkan dikategorikan Baik terdapat 5 (lima) unsur.

Belum maksimalnya unsur-unsur ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- Persyaratan pelayanan (U1), ➔simponi Sistem,

Dengan nilai 3,52, pada tahun 2018 dibandingkan dengan penilaian sebelumnya yaitu 3,11 (2016) dan 3,13 (2017). Belum tercapainya unsur ini akibat pelanggan masih menyesuaikan tata cara pembayarannya dengan aturan pembayaran oleh kementerian keuangan “sistem Simponi/E billing”

- Mekanisme dan Prosedur (U2), ➔ simponi,

Dengan nilai 3,52, pada tahun 2018. Dibandingkan 3,25 (2016) dan 3.28 (2017) pada dasarnya telah terjadi kenaikan seperti unsur persyaratan permasalahan penerapan sistem simponi/e-billing dan sampling

- Waktu Penyelesaian (U3)➔SIL, Sampling,

Dengan nilai 3,17, pada tahun 2018. Dibandingkan 2,76 (2016) dan 3.11 (2017) pada dasarnya telah terjadi kenaikan. Belum maksimalnya penilaian akibat dari pengujian yang dilakukan

melebihi dibandingkan kapasitas terpasang masih belum. Penerapan Sistem Informasi Laboratorium pada dasarnya telah mendorong dalam penyelesaian waktu penyelesaian, sistem SIL telah mempercepat proses input data/informasi dan mengurangi kesalahan. SIL belum maksimal.

- Biaya/Tarif (U4),

Dengan nilai 3,27, pada tahun 2018. Dibandingkan 3,43 (2016) dan 4 (2017) pada dasarnya telah terjadi penurunan. Turunnya unsur ini merupakan anomali. Karena Biaya/tarif sudah tertuang dalam PP 47 Tahun 2011

Penerapan SIMPONI yang menerapkan pembayaran melalui sistem perbankan penuh dan dimuka sebelum dilakukan pengambilan sampel dan pengujian menjadi kendala-kendala dalam pelaksanaan oleh perusahaan. Kondisi ini menghambat Persyaratan pelayanan (U1), ➔simponi Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

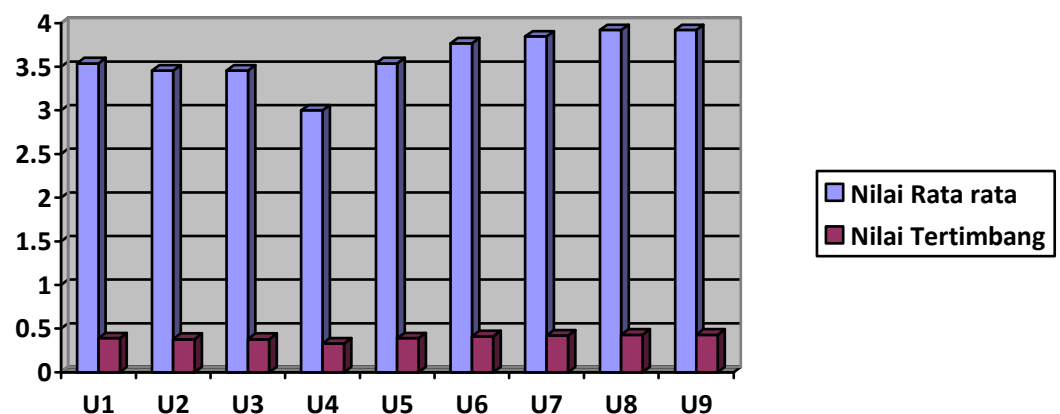
B. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Sertifikasi

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk layanan sertifikasi sebagaimana pada Lampiran 2.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Untuk Layanan Jasa Sertifikasi Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,54	0,39	Sangat Baik

U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,46	0,38	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,46	0,38	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,00	0,33	Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,54	0,39	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,77	0,41	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3,85	0,42	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,92	0,43	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92	0,43	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,61		
Nilai Dasar		90,17		
Mutu Pelayanan		Sangat Baik		



Gambar 3. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikasi Tahun 2018

Pada Tabel 5 diperoleh Nilai indeks 3,61 dan nilai dasar 90,17 dengan mutu kinerja pelayanan A (Sangat Baik). Nilai per unsur pelayanan berkisar 3,00 sampai 3,92. Nilai terendah terdapat pada unsur **Biaya/Tarif (U4)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**.

Hasil penilaian layanan sertifikasi menunjukkan bahwa terdapat 8 (tujuh) unsur yang dinilai sangat baik, yaitu persyaratan pelayanan (U1), Sistem, mekanisme dan prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Produk spesifikasi pelayanan (U5), Kompetensi Pelayanan (U6), Perilaku Pelaksana (U7), Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan pengaduan, sarana dan masukan (U9), sedangkan dikategorikan Baik yaitu 1 (dua) unsur yaitu Biaya/Tarif (U4),

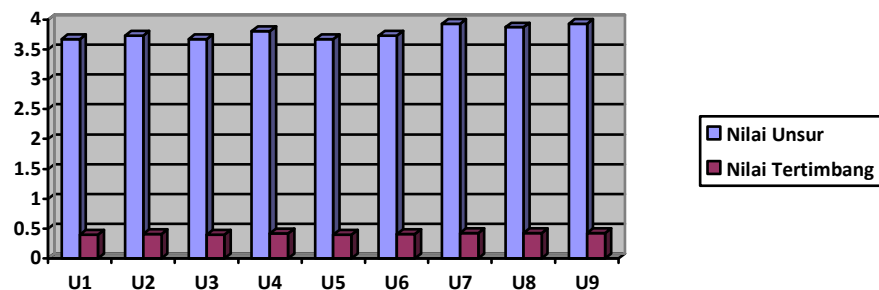
Belum maksimalnya perolehan nilai ini disebabkan karena pengguna sertifikasi SPPT SNI merupakan industri kecil dan menengah yang memiliki keterbatasan sumber daya dalam memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Unsur U1, U2, U4 merupakan unsur yang sudah ditetapkan oleh regulasi dan persyaratan yang sudah ditetapkan/dikriteriakan oleh instansi teknis dan badan yang berwenang. Sebagaimana pada Permenperin No. 78/M-IND/PER/11/2016 Pemberlakuan SNI Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami dan Air Embun Secara Wajib dan Permenperin No. 75/M-IND/PER/7/2010 Pedoman Cara Produksi Pangan Olahan Yang Baik. Sedangkan untuk biaya tarif sebagaimana pada PP No 47 tahun 2011.

C. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Konsultasi dan Pelatihan

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk layanan konsultasi dan pelatihan sebagaimana pada Lampiran 3.

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018
Untuk layanan Jasa Konsultasi dan Pelatihan Balai Riset dan
Standardisasi Industri Samarinda

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,67	0,40	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,73	0,41	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,67	0,40	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,80	0,42	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	0,40	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,73	0,41	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3,93	0,43	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,87	0,43	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,93	0,43	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,78		
Nilai Dasar		94,44		
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)		



Gambar 4. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Lain lain Tahun 2018

Pada Tabel 6 diperoleh nilai indeks sebesar 3,78 dan nilai dasar 94,44, dengan mutu kinerja A (Sangat Baik). Nilai per unsur pelayanan berkisar 3,67 (0,40) sampai dengan 3,93 (0,43). Seluruh unsur penilaian dikategorikan sangat baik. dengan demikian kinerja ini tetap dipertahankan

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.

BAB IV KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2018 adalah sebagai berikut :

- Hasil Survei untuk Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk layanan jasa pengujian, sertifikasi serta pelatihan dan konsultasi diperoleh nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,36, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,87, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbang nya adalah 3,63 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.
- Hasil Survei untuk Layanan Jasa Pengujian, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Ketepatan Penyelesaian Pelayanan yaitu sebesar 3,17, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,75, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbang nya adalah 3,52 dan termasuk dalam kategori Baik.
- Hasil Survei untuk Pelayanan Sertifikasi Produk Samarinda Etam, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,00, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Sarana dan prasara serta Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,92, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbang nya adalah 3,61 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

- Hasil Survei untuk Unit Pelayanan Pelatihan dan Konsultasi, nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Persyaratan jenis layanan, Waktu Penyelesaian, Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Layanan yaitu sebesar 3,67, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Prilaku Pelaksana dan Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,93, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata-rata tertimbangannya adalah 3,78 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.