



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019

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 2019, Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik

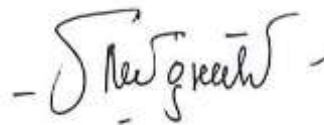
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban seksi Pengembangan Jasa Teknis dan sebagai acuan Unit Pelayanan Publik untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

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 2019

Kepala Seksi

Pengembangan Jasa Teknik



Yuni Adiningsih, ST,M.Si
NIP. 19710605200212 2 002

Mengetahui
Kepala Baristand Industri
Samarinda



Caliyadi, S.SiT, M.A.B
NIP. 197902222003121001

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
 BAB IV KESIMPULAN	 14

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	: Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019	4
Tabel 2	: Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	7
Tabel 3	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk semua Layanan Jasa (Pengujian, Sertifikasi dan Pelatihan)	8

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 melalui perbaikan pada unsur dengan pencapaian katagori baik pada tahun 2019 sehingga diharapkan dapat mengalami peningkatan nilai SKM.

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 kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

E. Metode

Salah satu inovasi pelayanan publik tahun 2019, Baristand Industri Samarinda melakukan survei secara online melalui link <http://bit.ly/bisaikon> . Tahapan yang dilakukan yaitu :

1. Pembuatan aplikasi questioner yang ditampilkan di web Baristand Industri Samarinda
2. Edukasi ke pelanggan baik di ruang pelayanan, pada saat kegiatan Temu Pelanggan, melalui video edukasi dll.
3. Tabulasi dan perhitungan nilai survei
4. Pelaporan dan analisa

Sesuai dengan Lampiran II Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dilakukan pengambilan sampel sebanyak 97 responden dari jumlah rata rata klien yang melakukan transaksi di Baristand sebanyak 132 klien di tahun 2019.

F. Tim Pelaksana

Pelaksana survai dilakukan secara mandiri oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Tim Pelaksana sebagaimana pada sebagaimana Surat Keputusan No. 27/BPPI/Baristand-Samarinda/Kep/II/2019 tentang Penunjukan/Pengangkatan Tim Koordinasi Pengelola Layanan Publik dan PPID pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda Tahun Anggaran 2019

G. Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda diawali bulan Januari sampai bulan Desember 2019. Jadwal kegiatan sebagaimana Tabel 1.

Tabel. 1 Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019.

N o	Tahapan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	<i>Menyusun Instrumen Survei</i>												
	<i>Membuat aplikasi survei online</i>												
2	<i>Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel</i>												
3	<i>Edukasi ke pelanggan</i>												
4	<i>Melaksanakan survai</i>												
5	<i>Mengolah hasil survai</i>												
6	<i>Menyajikan dan Melaporkan hasil</i>												

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 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. Perilaku 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 pelanggan yang melakukan transaksi di Baristand Industri Samarinda pada tahun 2019 adalah sebagai berikut :

No	Bulan	Jumlah Klien
1	Januari	105
2	Februari	124
3	Maret	133
4	April	129
5	Mei	124
6	Juni	104
7	Juli	128
8	Agustus	121
9	September	128
10	Oktober	122
11	Nopember	119
12	Desember	111
RATA RATA		132

Dari jumlah rata rata klien yang melakukan transaksi untuk layanan jasa teknis baik pengujian, sertifikasi maupun pelatihan diperoleh jumlah 132 pelanggan. Sesuai dengan lampiran II Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 maka jumlah responden yang disurvei sebanyak 97 (*sampel Morgan dan Krejcie*).

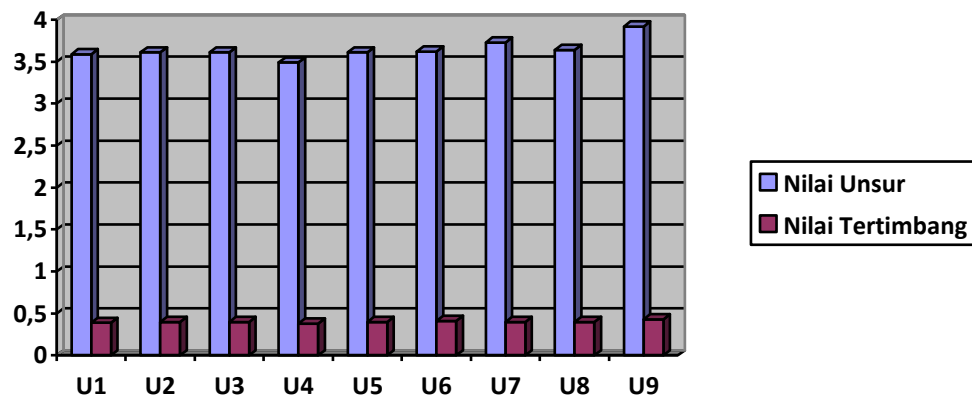
Edukasi survei dilakukan melalui kegiatan temu pelanggan tanggal 3 September 2019, dimana pada saat itu pelanggan melakukan pengisian. Kendala yang dialami pada saat semua pelanggan bersamaan melakukan pengiriman hasil survei, terjadi kendala di email. Sehingga perlu dilakukan update dan keamanan baru untuk email survei. Sebagian data dilakukan secara manual dengan melakukan pengisian formulir isian.

Edukasi juga dilakukan melalui tayangan video Informasi Publik yang ditayangkan di ruang layanan. Disamping itu setelah melakukan transaksi, para pelanggan difasilitasi sebuah android untuk dapat melakukan pengisian secara online.

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

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 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	3,59	0,39	Baik Sekali
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,61	0,40	Baik sekali
U3	Waktu Penyelesaian	3,61	0,40	Baik sekali
U4	Biaya/Tarif	3,49	0,38	Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	0,40	Baik sekali
U6	Kompetensi Pelaksana	3,62	0,41	Baik Sekali
U7	Prilaku Pelaksana	3,73	0,40	Baik Sekali
U8	Sarana dan Prasarana	3,64	0,40	Baik Sekali
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92	0,43	Baik Sekali
Nilai Indeks		3,65		
Nilai Dasar		91,15		
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)		



Gambar 1. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019

Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,65) dan nilai dasar 91,15 dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,49 (0,38) sampai 3,92 (0,43). Nilai terendah terdapat pada **Biaya/Tarif (U4)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**.

Capaian nilai SKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan dan rencana aksi yang telah dilakukan selama tahun 2019 antara lain sebagai berikut:

No	Unsur	Tindakan peningkatan tahun 2019
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	Melengkapi persyaratan jenis layanan pelatihan dengan menginformasikan di website
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Mengganti tampilan mekanisme pelayanan dari pigura menjadi tampilan layar monitor
U3	Waktu Penyelesaian	Peningkatan fitur SIL untuk memantau keterlambatan waktu pengujian serta aplikasi tracking order untuk memudahkan pelanggan memantau penyelesaian hasil uji
U4	Biaya/Tarif	Melengkapi fitur simulasi biaya pada website
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi layanan melalui Temu Pelanggan
U6	Kompetensi	Melakukan pelatihan, workshop dan

	Pelaksana	sosialisasi untuk peningkatan kompetensi
U7	Prilaku Pelaksana	Pelatihan humas
U8	Sarana dan Prasarana	Penambahan sarana misalnya ruang layanan bebas akses, welcome drink, free charge, snack
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Informasi prosedur pengaduan melalui video informasi publik, tampilan monitor dan kotak saran

BAB IV

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2019 untuk layanan jasa pengujian, sertifikasi serta pelatihan dan konsultasi diperoleh nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,49, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,92, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,65 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Tindak lanjut dari hasil SKM ini akan dilakukan Temu Pelanggan untuk mensosialisasikan bahwa tarif layanan sudah sesuai dengan PP No. 47 Tahun 2011. Selain itu, akan terus dikembangkan inovasi layanan secara digitalisasi dan kelengkapan sarana prasaran.