



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020

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 2020, Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik

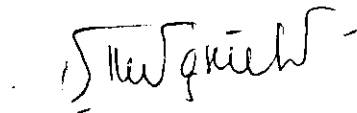
Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban seksi Pengembangan Jasa Teknis dan sebagai acuan Unit Pelayanan Publik untuk lebih meningkatkan kinerjanya.

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 2020

Kepala Seksi

Pengembangan Jasa Teknik



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

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

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 2020 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 2020, Baristand Industri Samarinda melakukan survei secara online. 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 120 responden.

F. Tim Pelaksana

Pelaksana survai dilakukan secara mandiri oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Tim Pelaksana sebagaimana pada sebagaimana Surat Keputusan No. 24/BPPI/Baristand-Samarinda/Kep/I/2020 tentang Penunjukan/Pengangkatan Tim Koordinasi Pengelola Layanan Publik dan PPID pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda Tahun Anggaran 2020

G. Jadwal SKM

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda diawali bulan Januari sampai bulan Desember 2020. Jadwal kegiatan sebagaimana Tabel 1.

Tabel. 1 Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020.

No	Tahapan	Bulan											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Menyusun Instrumen Survei												
2	Mengembangkan												

	<i>aplikasi survei online</i>												
4	<i>Melaksanakan survei</i>												
5	<i>Mengolah hasil survei</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 Permantan dan RB No. 14 Tahun 2017

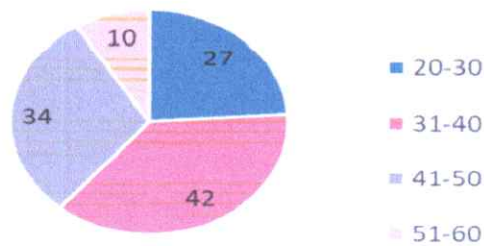
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5324	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB III DATA & PEMBAHASAN

Dilakukan survey sepanjang tahun 2020 dengan jumlah responden yang mengisi survei sebanyak 120 responden dengan data sebagai berikut :

a. Berdasarkan umur responden :

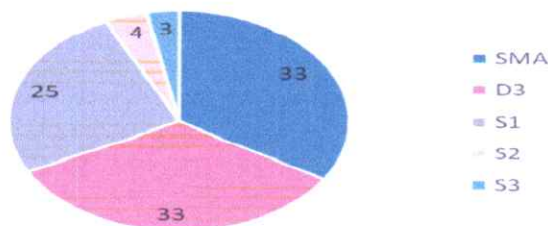
UMUR RESPONDEN (%)



Responden yang mengisi survei terbanyak berumur 31-40 tahun sebesar 42%.

b. Berdasarkan pendidikan responden

Pendidikan Responden (%)



Pendidikan responden yang melakukan pengisian questioner terbanyak yaitu SMA dan D3

Pengolahan data survei sesuai Permenpan & RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai berikut :



Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2020 untuk layanan jasa pengujian, sertifikasi serta pelatihan dan konsultasi diperoleh nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,54, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,89, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangnnya adalah 3,65 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.

Capaian nilai SKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan dan rencana aksi yang telah dilakukan selama tahun 2020 antara lain sebagai berikut:

No	Unsur	Tindakan peningkatan tahun 2020
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	Melengkapi dan mengupdate persyaratan jenis layanan dengan menginfomasikan di website.

		Menginformasikan persyaratan layanan di masa pandemic melalui website, surat edaran dan media sosial
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. Ketepatan waktu penyelesaian meningkat disbanding tahun 2019
U4	Biaya/Tarif	Melengkapi dan mengupdatte fitur simulasi biaya pada website
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	Memberikan informasi layanan melalui Temu Pelanggan, media sosial, website
U6	Kompetensi Pelaksana	Melakukan pelatihan, workshop dan sosialisasi untuk peningkatan kompetensi
U7	Prilaku Pelaksana	Pelatihan humas
U8	Sarana dan Prasarana	Melenkapi sarana prasarana untuk pencegahan penyebaran Covid-19
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 2020 untuk layanan jasa pengujian, sertifikasi serta pelatihan dan konsultasi diperoleh nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur Biaya yaitu sebesar 3,54, nilai ini termasuk kategori Baik; Nilai pelayanan tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan yaitu sebesar 3,89, nilai ini termasuk kategori Sangat Baik; Secara keseluruhan nilai rata – rata tertimbangannya adalah 3,65 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.