



## **LAPORAN**

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021**

## **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 2021, 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 2021

Penyusun

## 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       |
| <br>BAB II ANALISIS .....          | <br>5   |
| Instrument Pengolahan Data .....   | 5       |
| <br>BAB III DATA & PEMBAHASAN..... | <br>8   |
| <br>BAB IV RENCANA AKSI .....      | <br>11  |
| <br>BAB V KESIMPULAN .....         | <br>12  |

## **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 2021 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***

Metode survei dilakukan dengan 3 cara yaitu :

- a. Mengisi formulir survei dan dibagikan pada saat acara temu pelanggan
- b. Melalui link <http://bit.ly/bisaikon>
- c. Mendownload formulir pada website dan mengirim via email

Setelah dilakukan pengisian survei tahap selanjutnya adalah tabulasi perhitungan nilai survei serta pelaporan dan Analisa.

Sesuai dengan Lampiran II Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka dilakukan pengambilan sampel sebanyak 170 responden dari jumlah klien yang melakukan transaksi di Baristand sebanyak 310 klien di tahun 2021.

### ***F. Tim Pelaksana***

Pelaksana survai dilakukan secara mandiri oleh Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda. Tim Pelaksana sebagaimana pada sebagaimana Surat Keputusan No. 27/BSKJI/Baristand-Samarinda/Kep/II/2021 tentang Penunjukan/Pengangkatan Tim Koordinasi Pengelola Layanan Publik dan PPID pada Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda Tahun Anggaran 2021

### ***G. Jadwal SKM***

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda diawali bulan Januari sampai bulan Desember 2021 untuk semua pelanggan yang mendapat pelayanan baik pelayanan jasa pengujian, sertifikasi maupun pelatihan/konsultasi. Adapun Jadwal kegiatan penilaian survai Indeks Kepuasan Masyarakat Baristand Industri Samarinda sebagaimana Tabel 1.

Tabel. 1 Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021.

| <b>No</b> | <b>Tahapan</b>                                | <b>Bulan</b> |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
|-----------|-----------------------------------------------|--------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
|           |                                               | <b>1</b>     | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> | <b>5</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>9</b> | <b>10</b> | <b>11</b> | <b>12</b> |
| <b>1</b>  | <b><i>Menyusun Instrumen Survei</i></b>       |              |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>2</b>  | <b><i>Edukasi ke pelanggan</i></b>            |              |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>3</b>  | <b><i>Melaksanakan survei</i></b>             |              |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>4</b>  | <b><i>Mengolah hasil survei</i></b>           |              |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |
| <b>5</b>  | <b><i>Menyajikan dan Melaporkan hasil</i></b> |              |          |          |          |          |          |          |          |          |           |           |           |

## **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. 1 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 2021 adalah sebagai berikut :

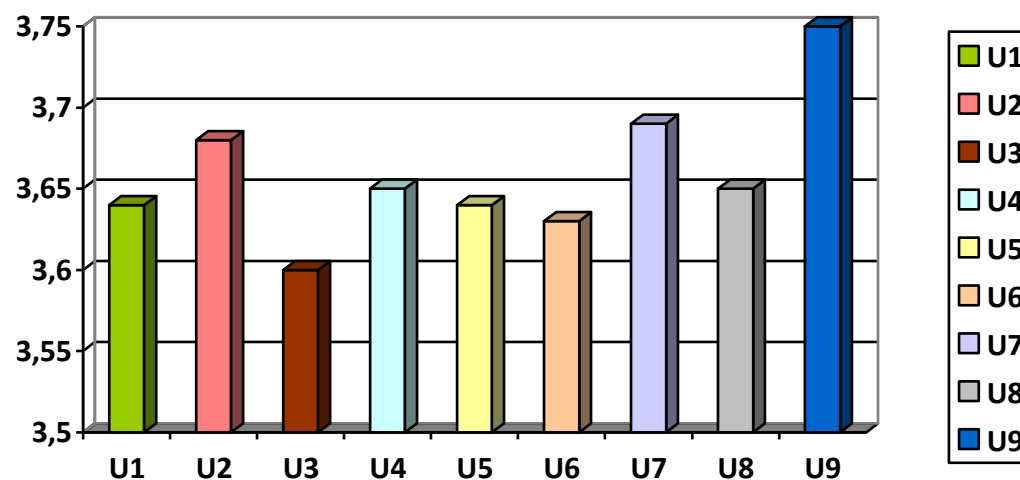
| No            | Bulan     | Jumlah Klien |
|---------------|-----------|--------------|
| 1             | Januari   | 88           |
| 2             | Februari  | 93           |
| 3             | Maret     | 109          |
| 4             | April     | 104          |
| 5             | Mei       | 75           |
| 6             | Juni      | 115          |
| 7             | Juli      | 105          |
| 8             | Agustus   | 93           |
| 9             | September | 99           |
| 10            | Oktober   | 98           |
| 11            | Nopember  | 104          |
| 12            | Desember  | 120          |
| <b>JUMLAH</b> |           | 310          |

Dari jumlah klien yang melakukan transaksi untuk layanan jasa teknis baik pengujian, sertifikasi maupun pelatihan diperoleh jumlah 310 pelanggan. Sesuai dengan lampiran II Permenpan dan RB No. 14 tahun 2017 maka jumlah responden yang disurvei sebanyak 170 (*sampel Morgan dan Krejcie*).

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

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda untuk Semua Layanan Jasa (Pengujian, Sertifikasi dan Pelatihan)

| No.            | Unsur SKM                                      | Nilai Unsur SKM       |             |
|----------------|------------------------------------------------|-----------------------|-------------|
|                |                                                | Nilai rata-rata unsur | Kategori    |
| U1             | Persyaratan dengan jenis pelayanan             | 3,64                  | Baik Sekali |
| U2             | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                 | 3,68                  | Baik sekali |
| U3             | Waktu Penyelesaian                             | 3,60                  | Baik sekali |
| U4             | Biaya/Tarif                                    | 3,65                  | Baik sekali |
| U5             | Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,64                  | Baik sekali |
| U6             | Kompetensi Pelaksana                           | 3,63                  | Baik Sekali |
| U7             | Prilaku Pelaksana                              | 3,69                  | Baik Sekali |
| U8             | Sarana dan Prasarana                           | 3,65                  | Baik Sekali |
| U9             | Penanganan pengaduan, saran dan masukan        | 3,75                  | Baik Sekali |
| Nilai Indeks   |                                                | 3,66                  |             |
| Nilai Dasar    |                                                | 91,45                 |             |
| Mutu Pelayanan |                                                | A (Sangat Baik)       |             |



Gambar 1. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2021

Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,66) dan nilai dasar 91,45 dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,60 sampai 3,75. Nilai terendah terdapat pada **Waktu Penyelesaian (U3)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**. Penilaian ketepatan waktu dinilai paling rendah, hal tersebut disebabkan adanya pengaturan jam kerja pegawai terkait pandemi Covid 19 dimana pegawai tidak 100% bekerja di kantor (WFO).

Nilai U9 (Penanganan pengaduan, saran dan masukan) mendapat nilai tertinggi disebabkan karena pengaduan yang diterima petugas telah dilakukan investigasi dan ditindaklanjuti. Keluhan pelanggan yang masuk selama tahun 2021 sebanyak 6 (enam) aduan dan telah ditindaklanjuti melalui surat penjelasan dan penerbitan amandemen Laporan Hasil Uji (LHU).

## **BAB IV**

### **RENCANA AKSI**

Capaian nilai SKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan dan rencana aksi yang telah dilakukan selama tahun 2021 antara lain sebagai berikut:

| <b>No</b> | <b>Unsur</b>                                   | <b>Tindakan peningkatan tahun 2021</b>                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| U1        | Persyaratan dengan jenis pelayanan             | Melengkapi persyaratan jenis layanan dengan menginformasikan di website yang dikemas dalam BISa GOL<br>Memperbaharui Standar Pelayanan dan dikomunikasikan serta disepakati dalam kegiatan temu pelanggan                                             |
| U2        | Sistem, Mekanisme dan Prosedur                 | Melengkapi dan memperbaharui Standar Pelayanan dan diupload di Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) sehingga mudah diakses masyarakat<br>Membangun BISa GOL untuk memudahkan pelanggan dalam mendapatkan informasi sistem, mekanisme dan prosedur |
| U3        | Waktu Penyelesaian                             | Memasang monitor kinerja untuk mengontrol SPM pengujian                                                                                                                                                                                               |
| U4        | Biaya/Tarif                                    | Melakukan update data sesuai PP No. 54 tahun 2021 dan Permenprin No. 19 Tahun 2021                                                                                                                                                                    |
| U5        | Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan | Memberikan informasi layanan melalui Temu Pelanggan, media social, website dan melakukan komunikasi yang intens terhadap permintaan pelanggan                                                                                                         |
| U6        | Kompetensi Pelaksana                           | Melakukan pelatihan, workshop dan sosialisasi untuk peningkatan kompetensi                                                                                                                                                                            |
| U7        | Prilaku Pelaksana                              | Pelatihan humas                                                                                                                                                                                                                                       |
| U8        | Sarana dan Prasarana                           | Melengkapi sarana prasarana untuk pencegahan Covid-19 dan menambah sarana control suhu otomatis di ruang pelayanan dan melakukan check in melalui aplikasi peduli lindungi                                                                            |
| U9        | Penanganan pengaduan, saran dan masukan        | Menambah layanan prosedur pengaduan melalui video teleconference (zoom Meeting) yang dapat diakses di BISa GOL yang ada di portal website untuk memudahkan akses                                                                                      |

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Pelayanan Publik Balai Riset dan Standardisasi Industri Samarinda tahun 2021 untuk layanan jasa pengujian, sertifikasi serta pelatihan dan konsultasi diperoleh nilai pelayanan terendah terdapat pada unsur ketepatan waktu yaitu sebesar 3,60, nilai ini termasuk kategori Sangat 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 tertimbangannya adalah 3,66 dan termasuk dalam kategori Sangat Baik.