



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2022

KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN R.I.
BADAN STANDARDISASI DAN KEBIJAKAN JASA INDUSTRI
BALAI STANDARDISASI DAN PELAYANAN JASA INDUSTRI SAMARINDA

2022

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 Tahun 2022, Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda dapat terlaksana dan diselesaikan dengan baik

Laporan ini disusun dengan tujuan untuk memotret kinerja Unit Pelayanan Publik BSPJI Samarinda di mata pelanggan untuk menentukan rencana aksi dan peningkatan kinerja yang lebih bagus.

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, Desember 2022

Mengetahui

Kepala Balai Standardisasi dan
Pelayanan Jasa Industri Samarinda

Koordinator Pengembangan
Jasa Industri

Dr. Sidik Herman, S.Sn, MM.

Yuni Adiningsih, ST, M.Si

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
BAB I . PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Manfaat	2
D. Sasaran	3
 BAB II PELAKSANAAN	 3
A. Metode Penetapan Jumlah Sampel	3
B. Instrument Pengolahan Data	3
C. Pengolahan Data	5
 BAB III DATA & PEMBAHASAN.....	 7
A. Hasil Survei Masyarakat pada Semua Layanan	7
B. Hasil Survei Masyarakat pada Semua Layanan Pengujian	 8
C. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Sertifikasi ..	10
D. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Konsultasi dan Pelatihan	 12
E. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Kalibrasi	13
 BAB IV RENCANA AKSI DAN TINDAKAN PENINGKATAN.....	 16
 BAB V KESIMPULAN.....	 17

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 1	: Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permenpan dan RB No. 14 Tahun 2017	6
Tabel 2	: Rekapitulasi Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 semua Layanan Jasa (Pengujian, Sertifikasi, Pelatihan/konsultansi dan Kalibrasi)	7
Tabel 3	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Untuk Layanan Jasa Pengujian	9
Tabel 4	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Untuk Layanan Jasa Sertifikasi	10
Tabel 5	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Untuk Layanan Jasa Konsultasi dan Pelatihan	12
Tabel 6	: Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Untuk Layanan Jasa Kalibrasi	14
Tabel 7	: Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan	16

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
- Gambar 2 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Tahun 2022
- Gambar 3 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikasi Tahun 2022
- Gambar 4 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelatihan dan Konsultansi Tahun 2022
- Gambar 5 : Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Kalibrasi Tahun 2022

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 Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas layanannya.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Survei Kepuasan Masyarakat digunakan sebagai acuan bagi unit pelayanan publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa 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 Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik 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 Standardisasi dan Pelayanan Jasa 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.

BAB II PELAKSANAAN

A. Metode Penetapan Jumlah Sampel

Metode penetapan jumlah contoh yang diambil sesuai dengan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada lampiran III menggunakan metode *Morgan dan Krejcie*.

Jumlah pelanggan yang bertransaksi di BSPJI Samarinda di tahun 2022 sebanyak 365 sehingga data yang diambil sebanyak 186 responden yang merupakan pengguna jasa layanan teknis Balai dari perusahaan, instansi pemerintah, BUMD, UKM, industri, masyarakat, pelajar/mahasiswa yang merupakan responden di bidang pengujian sebanyak 120 responden, sertifikasi 13 responden dan pelatihan dan konsultasi dan sebanyak 50 responden serta kalibrasi sebanyak 3 responden.

Metode penyampaian kuisioner adalah metode secara langsung atau tatap muka di unit pelayanan publik, melalui email dan melalui kegiatan seperti Temu Pelanggan, FGDD Layanan, bimbingan teknis, pelatihan di kantor BSPJI maupun di lokasi kegiatan.

B. Instrument Pengolahan Data

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Jumlah dan materi parameter/pertanyaan sebanyak 9 (sembilan) parameter sebagai 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.

C. Pengolahan Data

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 :

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

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

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

3. Kriteria Penilaian

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan Tabel 2. berikut :

Tabel 1. Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permanpan 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

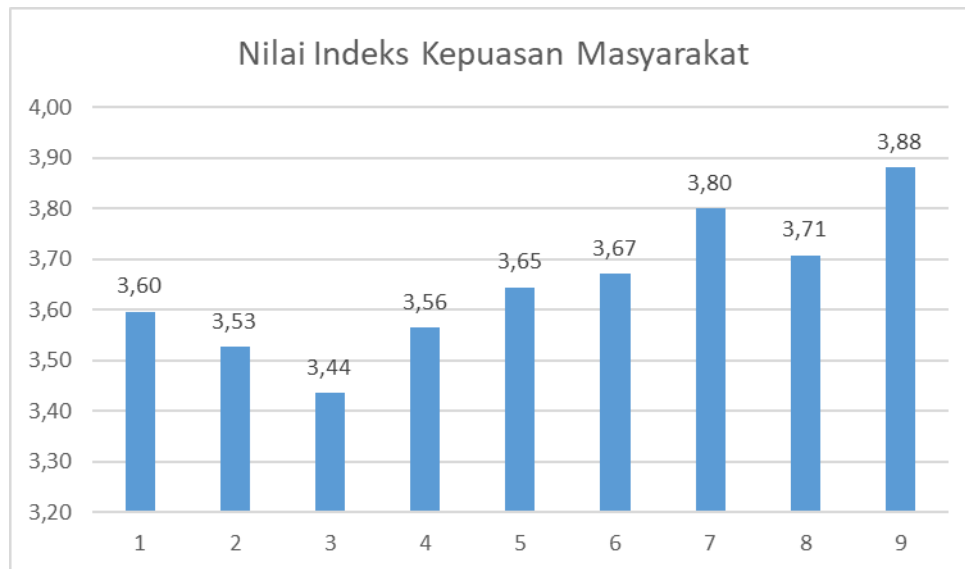
Data yang diperoleh dilakukan perhitungan berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 dan diperoleh hasil survei sebagai berikut :

A. Hasil Survei Masyarakat pada Semua Layanan Jasa

Rekapitulasi tersebut di dapat dilihat sebagai pada tabel 1 dan grafik dibawah ini.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Semua Layanan Jasa (Pengujian, Sertifikasi, Pelatihan dan konsultansi serta kalibrasi)

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,60	0,40	Baik Sekali
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,53	0,39	Baik sekali
U3	Waktu Penyelesaian	3,44	0,38	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,56	0,39	Baik Sekali
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,65	0,40	Baik sekali
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	0,40	Baik Sekali
U7	Prilaku Pelaksana	3,80	0,42	Baik Sekali
U8	Sarana dan Prasarana	3,71	0,41	Baik Sekali
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,88	0,43	Baik Sekali
Nilai Indeks		3,65		
Nilai Dasar		91,20		
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)		



Gambar 1. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022

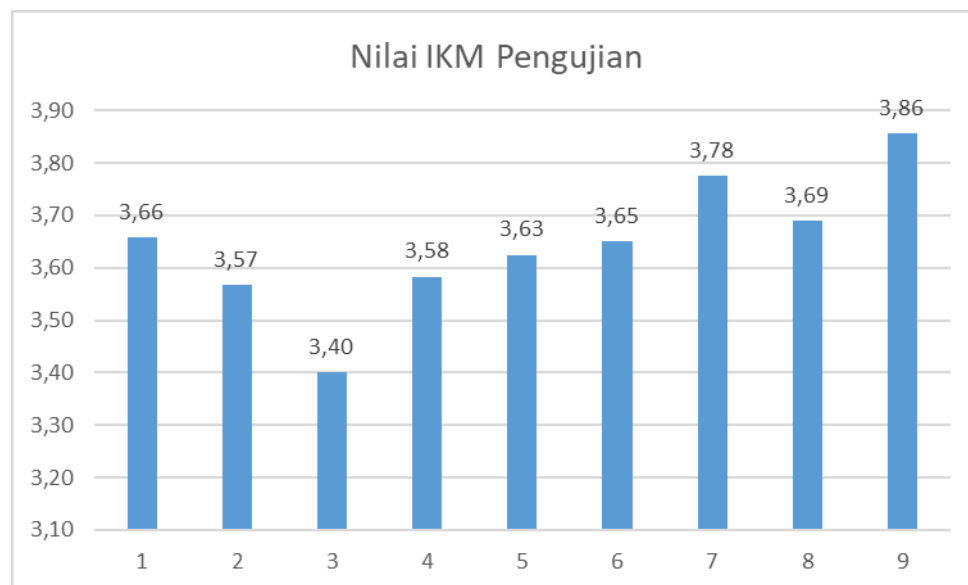
Dari Tabel 3 di atas diperoleh nilai indeks (3,65) dan nilai dasar 91,20 dengan mutu pelayanan A (SANGAT BAIK), dengan nilai per unsur pelayanan berkisar 3,44 sampai 3,88. Nilai terendah terdapat pada **Waktu Penyelesaian (U3)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**. Hasil penilaian menunjukkan bahwa nilai terdapat 8 (delapan) unsur yang dinilai sangat baik, yaitu persyaratan pelayanan (U1), Sistem, mekanisme dan prosedur (U2), Tarif (U3), 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 1 (satu) unsur yaitu Waktu Penyelesaian (U3). Secara terinci hasil penilaian terhadap masing masing layanan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

B. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Pengujian

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk layanan pengujian sebagai berikut :

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Untuk layanan jasa pengujian

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3.66	0.40	Baik Sekali
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.57	0.39	Baik Sekali
U3	Waktu Penyelesaian	3.40	0.37	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.58	0.39	Baik Sekali
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.63	0.40	Baik Sekali
U6	Kompetensi Pelaksana	3.65	0.40	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3.78	0.42	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3.69	0.41	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,86	0.42	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,64		
Nilai Dasar		91,12		
Mutu Pelayanan		A (Baik Sekali)		



Gambar 2. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Tahun 2022

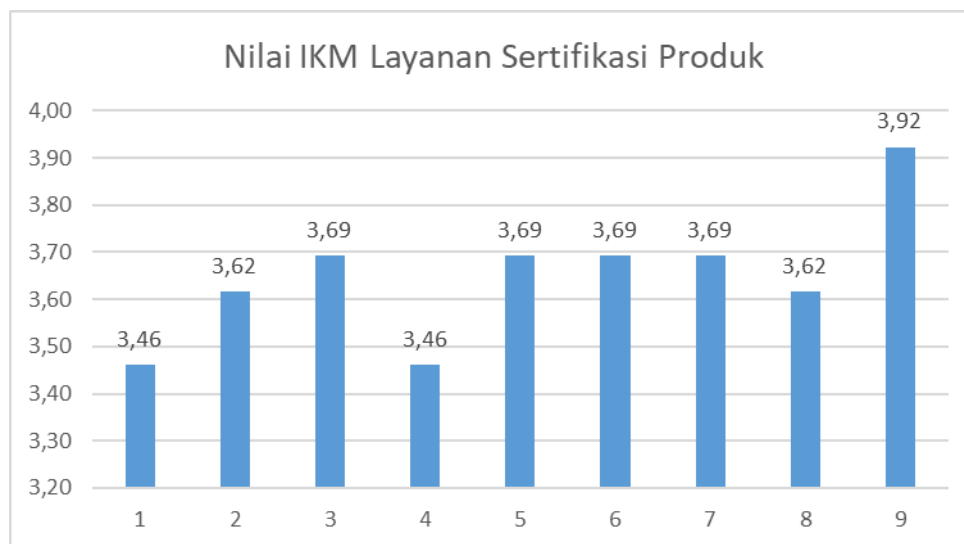
Pada Tabel 3. diperoleh nilai indeks sebesar 3,64 dan nilai dasar 91,12 dengan mutu kinerja A (Baik Sekali). Nilai per unsur pelayanan berkisar 3,40 sampai dengan 3,86. Nilai terendah 3,4 terdapat pada unsur **Waktu Penyelesaian**, sedangkan nilai tertinggi 3,86 terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**. Hasil penilaian layanan pengujian menunjukkan bahwa terdapat 8 (delapan) unsur yang dinilai sangat baik dan 1 (satu) unsur dikategorikan Baik yaitu waktu penyelesaian.

C. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Sertifikasi

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat untuk layanan sertifikasi sebagai berikut :

Tabel 4. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Untuk Layanan Jasa Sertifikasi Produk

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,46	0,38	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,62	0,40	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,69	0,41	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif	3,46	0,38	Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	0,41	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	0,41	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3,69	0,41	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,62	0,40	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92	0,43	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,65		
Nilai Dasar		91,24		
Mutu Pelayanan		Sangat Baik		



Gambar 3. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Sertifikasi Produk Tahun 2022

Pada Tabel 4 diperoleh Nilai indeks 3,65 dan nilai dasar 91,24 dengan mutu kinerja pelayanan A (Sangat Baik). Nilai per unsur pelayanan berkisar 3,46 sampai 3,92. Nilai terendah terdapat pada unsur **Persyaratan Layanan (U1) dan Biaya/Tarif (U4)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**.

Hasil penilaian layanan sertifikasi menunjukkan bahwa terdapat 7 (tujuh) unsur yang dinilai baik sekali dan 2 (dua) unsur dikategorikan baik.

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. Adanya kenaikan tarif PP 54 Tahun 2021 juga mempengaruhi kemampuan pelanggan SPPT SNI baik kenaikan tarif sertifikasi maupun pengujian produk. Unsur U1 merupakan unsur yang sudah ditetapkan oleh regulasi dan persyaratan yang sudah ditetapkan/dikriteriakan oleh instansi teknis

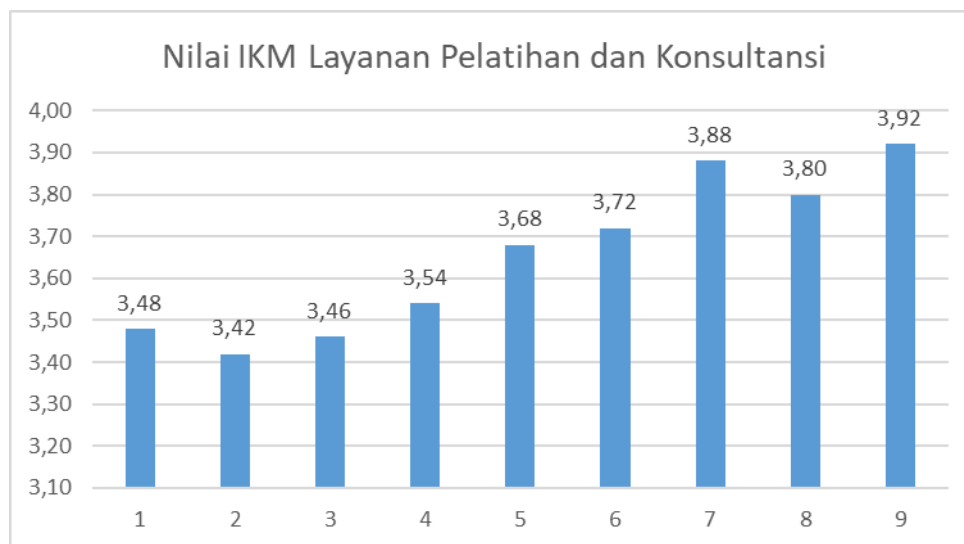
dan badan yang berwenang. Sebagaimana pada Permenperin No. 26 tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Nomor 78/M-IND/PER/11/2016 Pemberlakuan SNI Air Mineral, Air Demineral, Air Mineral Alami dan Air Embun Secara Wajib dimana salah satunya mewajibkan pengujian untuk masing masing kemasan.

D. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Konsultasi dan Pelatihan

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan untuk layanan konsultasi dan pelatihan sebagai berikut :

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Untuk layanan Jasa Konsultasi dan Pelatihan

No.	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai rata-rata unsur	Nilai rata-rata unsur tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan dengan jenis pelayanan	3,48	0,38	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,42	0,38	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,46	0,38	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,54	0,39	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,68	0,40	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,72	0,41	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	3,88	0,43	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,80	0,42	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92	0,43	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,66		
Nilai Dasar		91,39		
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)		



Gambar 4. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pelatihan dan Konsultasi

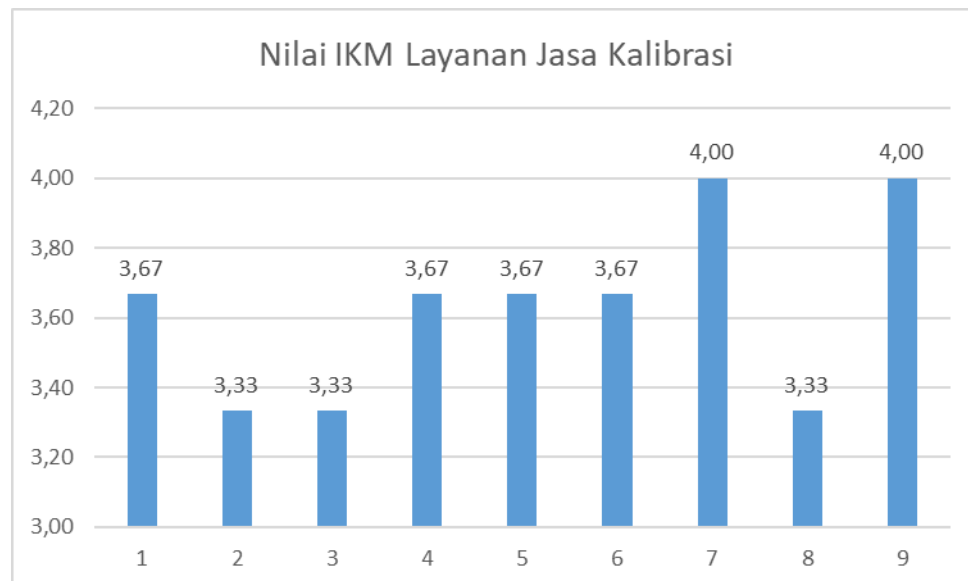
Pada Tabel 5 diperoleh nilai indeks sebesar 3,66 dan nilai dasar 91,39, dengan mutu kinerja A (Sangat Baik). Nilai per unsur pelayanan berkisar 3,42 sampai dengan 3,92. Nilai terendah terdapat pada unsur **Persyaratan layanan, Sistem (U1), Mekanisme dan Prosedur (U2), dan Waktu Penyelesaian (U3)**, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**.

E. Hasil Survei Masyarakat pada Layanan Kalibrasi

Layanan Kalibrasi merupakan layanan baru dan masih dilakukan pengambilan data di beberapa pelanggan LS Pro Samarinda Etam dengan melakukan Kalibrasi untuk parameter suhu. Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan untuk layanan kalibrasi sebagai berikut :

Tabel 6. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022
Untuk layanan Jasa Kalibrasi

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	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,33	0,37	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,33	0,37	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,67	0,40	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk, Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	0,40	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,67	0,40	Sangat Baik
U7	Prilaku Pelaksana	4,00	0,44	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,33	0,37	Sangat Baik
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	4,00	0,44	Sangat Baik
Nilai Indeks		3,63		
Nilai Dasar		90,74		
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)		



Gambar 4. Grafik Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat
Layanan Kalibrasi

Pada Tabel 6 diperoleh nilai indeks sebesar 3,63 dan nilai dasar 90,74, dengan mutu kinerja A (Sangat Baik). Nilai per unsur pelayanan berkisar 3,33 sampai dengan 4,00. Nilai terendah terdapat pada unsur **Mekanisme dan Prosedur (U2), Waktu Penyelesaian (U3), Sarana dan Prasarana (U8)** sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur **Perilaku Pelaksana (U7) dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U9)**.

Jasa Layanan Teknis di Balai terdiri atas pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi serta Kalibrasi. 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.

BAB IV

RENCANA AKSI DAN TINDAKAN PENINGKATAN

Capaian nilai SKM perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Adapun tindakan dan rencana aksi yang telah dilakukan selama tahun 2022 antara lain sebagai berikut:

Tabel 7. Rencana Aksi dan Tindakan Peningkatan

No	Unsur	Rencana Aksi dan Tindakan peningkatan
U1	Persyaratan jenis pelayanan	Melakukan FGD dengan pelanggan untuk mendiskusikan Standar Pelayanan dan dikomunikasikan serta disepakati bersama
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Memperbaharui Standar Pelayanan dan diupload di Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) untuk memudahkan diakses masyarakat Melakukan review dokumen dan audit internal untuk pemenuhan prosedur layanan yang ditetapkan
U3	Waktu Penyelesaian	Memasang monitor kinerja untuk mengontrol SPM pengujian
U4	Biaya/Tarif	Melakukan update data sesuai PP No. 54 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	Perilaku Pelaksana	Penandatanganan Pakta Integritas dan dilakukan diklat motivasi pegawai
U8	Sarana dan Prasarana	Melengkapi sarana prasarana baik di ruang pelayanan publik, penambahan peralatan sampling dan perubahan sarana meja kerja pegawai
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Melengkapi layanan prosedur pengaduan baik sarana di ruang pelayanan, email, tawakal, WA, telepon dan melalui video teleconference (zoom Meeting) yang dapat diakses di portal website

BAB V

KESIMPULAN

Kesimpulan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik Balai Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Samarinda tahun 2022 adalah sebagai berikut :

- Hasil Survei untuk layanan jasa baik pengujian, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi serta kalibrasi diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,65** dan nilai dasar 91,20 dengan katagori **Baik Sekali**.
- Hasil Survei untuk Layanan Jasa Pengujian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,64** dan nilai dasar 91,20 dengan katagori **Baik Sekali**.
- Hasil Survei untuk Layanan Jasa Sertifikasi Produk diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,65** dan nilai dasar 91,12 dengan katagori **Baik Sekali**.
- Hasil Survei untuk Layanan Jasa Pelatihan dan Konsultansi diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,66** dan nilai dasar 91,39 dengan katagori **Baik Sekali**.
- Hasil Survei untuk Layanan Jasa Kalibrasi diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **3,63** dan nilai dasar 90,74 dengan katagori **Baik Sekali**.
- Dilakukan rencana aksi dan tindakan untuk mengatasi kekurangan penilaian dan meningkatkan layanan secara menyeluruh.

